الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة منتوري قسنطينة

كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية قسم علم المكتبات

رقم التسجيل:.......................

الشعبة:.............................

رسالة

مقدمة لنيل درجة الماجستير في علم المكتبات تخصص إعلام علمي و تقني

العنوان

قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمدعروة بجامعةالأميرعبدالقادرللعلوم الإسلامية:

تطبيق مقياس الإدراكات و التوقعات

إعداد الطالب: بوعافية السعيد

لجنة المناقشة:

د. كمال بطوش أستاذ محاضر بجامعة منتوري قسنطينة مشرفا ومقررا.

جوان 2006

شكر و تقدير و عرفان

قد تكون هذه العبارات قليلة في عددها و بسيطة في كلماتها لكنها غزيرة في معانيها قوية في أفكارها و بادئ ذي بدء فالشكر لله سبحانه و تعالى على ما أنعم به علي من إتمام هذا العمل

لا يسعني في هذا المقام العلمي إلا أن أتقدم بخالص شكري و عرفاني لأستاذي الدكتور بطوش كمال و الذي كان نعم الموجه و القائد طيلة مراحل إنجاز هذا البحث و الذي بذل من وقته الكثير في سبيل إرشادنا و تنويرنا بعلمه الفياض الذي لا ينضب رغم كثرة إلتزاماته و انشغالاته البحثية و العلمية إلا أنه كان دائما يدفعنا و يحثنا على العمل الدؤوب ومهما استرسلنا في الكلام فلن نوفيه حقه فجزاه الله عنا كل الخير إنشاء الله.

كما لا يفوتني أن أتقدم بشكري لكل من بذل و لو مثقال ذرة في سبيل إنجاح هذا العمل منذ أن كان فكرة حتى خروجه إلى النور على هذه الحلة خاصة مدير مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية وباقي الزملاء الذين ساعدوا و لو بكلمة أو فكرة أو توجيه...

السعيد

الفصل الأول: إجراءات الدراسة.

الفصل الثاني:المكتبة الجامعية أحمد عروة و خدماتها.

الفصل الثالث:الجودة في المكتبات الجامعية.

الفصل الرابع:تقييم المستفيدين للجودة المدركة من خدمات مكتبة أحمد عروة.

الفصل الخامس:تقييم المستفيدين للجودة المتوقعة تجاه خدمات مكتبة أحمد عروة.

المـــلاحــــــــــق

الملخصـــــــــات

إلى روح أبي الطاهرة النائمة في جنان الرحمة و صمت الأبدية...
إلى أمي التي حملتني وهنا على وهن حفظها الله وشملها برعايته...

إليهما... حبا و تقديرا...
إلى كل من يسعى للإرتقاء بالجودة في وطني...

أهدي هذا الجهد المتواضع...

السعيد...

المقدمة:

لقد ثابر الجنس البشري على قياس مدى ما أحرزه من تقدم من زاوية التكنولوجيا، ومنذ فجر التاريخ كان كل عصر يأخذنا قدما على نحو أكثر سرعة من العصر الذي سبقه ، فالعصر الحجري ظل قائما لملايين السنين، إلا أن عصور المعادن التي تلته قد دامت لفترة لا تزيد عن خمسة آلاف سنة ، وقد قامت الثورة الصناعية بين أوائل القرن الثامن عشر وأواخر القرن التاسع عشر، ومع منتصف القرن الماضي دخلت البشرية مرحلة جديدة و هو ما يطلق عليه بالعصر الالكتروني ، من هنا نقول أنه قد حان الوقت لإعادة التفكير في عالمنا هذا بدلالة التكنولوجيا المعاصرة ، إذ أن المعلومات لم تعد فقط مادة البحث العلمي والتعليم بمراحله والتدريب وتأهيل الموظفين واستراتيجيات القيادة والإدارة وعناصر المنافسة في الإنتاج، وخطط التسويق والإعلان واستراتيجيات تقديم الخدمات بل أصبحت محددة الفعالية والقدرة لكل ذلك وغيره، فلا عجب إذ تصبح الانترنت في أيامنا هذه مخازن لمليارات الصفحات من المعلومات والوثائق السياسية والتاريخية والعلمية و التقنية وغير ذلك، وبيئة لملايين المواقع الخدمية وغيرها، إن هذا الكم المتدفق من المعلومات سيغرقنا حتما في أكوام من الورق إن لم يتفتق العقل عن إبداع وسائل حفظ للبيانات والمعلومات بكل صورها، وأننا أيضا سنعجز عن الوصول إلى المعلومة التي نريد في أي حقل إن كانت طريقتنا التنقيب في ملايين الصفحات التي تغطي ربما موضوعا واحدا فقط، من هنا كانت الحاجة ملحة إلى استحداث طرق للسيطرة على هذا الوضع من هنا كانت ولادة وسائل الحوسبة ووسائل الاتصالات ليتم دمجهما في مرحلة لاحقة بتقنية المعلومات أو التقنية العالية التي لما تزل فتوحاتها العجيبة مجرد افتتاحية لما سيأتي.

إن هذه الثورة العلمية و المعلوماتية التي تميز عالمنا المعاصر وضعت المكتبات و مراكز المعلومات أمام تحديات مصيرية في عدة مجالات منها الاتصال و الإنترنت و نقل المعلومات و بما أن المكتبة هي دعامة البحث العلمي فهي مطالبة دوما بحفظ و صيانة و بث ووضع المعلومات تحت تصرف المستفيدين، إذ أن استمرارية المكتبة في المستقبل متعلقة بمدى نجاحها في القيام بهذه الوظائف خاصة و العالم اليوم يشهد عدة تغيرات على جميع الأصعدة سواء كانت اقتصادية، سياسية، اجتماعية أو ثقافية... فالعولمة ألغت كل الحواجز وفرضت نوعا من الحياة النمطية و أدت إلى ظهور المنافسة في جل المجالات، و بالتالي أضطر الكثير من المستفيدين و المهتمين بقطاع الخدمات إلى البحث عن مؤسسات تشتهر بجودة الخدمة التي تقدمها، و لم تكن

المكتبات و مراكز المعلومات بمنأى عن هذه التغيرات حيث أخذت تسعى اليوم أيا كان حجمها أو نوعها (مكتبات جامعية، وطنية، عامة، متخصصة...) للارتقاء بمستوى خدماتها حتى تصل إلى درجة التميز وهو ما يطمح إليه كل من مقدمي هذه الخدمات من جهة و المستفيدين من جهة أخرى.

إن المكتبات و مرافق المعلومات مع دخول الألفية الثالثة تجد نفسها في حاجة ملحة للتغيير وخاصة المكتبات الجامعية التي يجب عليها تحقيق مسعاها الرامي إلى تحسين مستوى خدماتها، هذا المسعى الذي يجعلها أمام ضرورة تبني سياسة تغيير شاملة تمس كل من الجانب التسييري و الخدماتي على حد سواء ولكن لنجاح هذا التغيير يجب عليها تشخيص الداء أو الأخطاء التي من شأنها إعاقة تطور المكتبة على جميع المستويات، ونحن من خلال تنقلاتنا بين مكتباتنا الجامعية كباحثين و ملاحظاتنا التي كنا نسجلها من حين إلى آخر حول عدة قضايا تصب في مجملها حول خدمات هذه المكتبات الجامعية و كيفية تقديمها ومدى وفاءها لاحتياجاتنا المتغيرة و المتعددة تكونت لدينا فكرة عامة مفادها أن خدمات مكتباتنا الجامعية لا نرى فيها تغيرات و تطورات على الأقل على المدى القريب تجعلها تصل إلى مستوى و لو بسيط من الجودة .

إن ما تتخبط فيه مكتباتنا الجامعية اليوم لجدير بنا نحن كمكتبيين أن نقف له وقفة تأمل و يجعلنا نفكر مليا في كيفية دراسة الواقع و معرفة و اصطياد الثغرات و النقائص و من ثم تحليلها ومحاولة إيجاد طرق المعالجة الفورية و الابتعاد عن التسويف الذي من شأنه أن يحبط المبادرات الفردية أو الجماعية الهادفة، وربما تكون محاولات قياس جودة خدمات مكتباتنا الجامعية كطريقة فعالة لضمان تشخيص صادق و بناء حيث يمكن أن تكون نتائجه بمثابة القطرة التي تفيض الكأس كي تأخذ هذه الخدمات طريقها نحو مشوار حافل بالنجاح و التغيير نحو الأفضل على هذا الأساس كان الموضوع المختار للدراسة تحت عنوان:

" قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية: تطبيق مقياس الإدراكات و التوقعات "

ولقد اجتمعت لدينا جملة من الدوافع و الأسباب التي جعلتنا نخوض في هذا الموضوع دون أي موضوع آخر و هي بدرجة أولى الإهتمام الشخصي بموضوع خدمات المعلومات و بالتالي وجدنا في معالجة موضوع قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة فرصة لاستثمار المعارف السابقة و ترسيخ و اكتشاف معارف جديدة، و ما شجعنا أكثر قلة و حداثة

الدراسات الأكاديمية لقياس الجودة في المكتبات الجامعية على الأقل على المستوى الوطني و هو ما يظفي على موضوع الدراسة صبغة التميز من حيث إمكانية مساهمة مثل هذه الدراسات في معالجة الوضع الراهن الذي تعيشه مكتباتنا الجامعية بصفة عامة و مكتبة الدكتور أحمد عروة محل الدراسة بصفة خاصة.

يقع البحث في خمس فصول كان الفصل الأول عبارة عن الإجراءات المنهجية للدراسة من خلال ثلاث عناصر بداية بأساسيات البحث ثم إجراءات الدراسة الميدانية حيث وضحنا منهج البحث و حدود الدراسة، مجتمع و عينة البحث إضافة إلى أدوات جمع البيانات من إستمارة الإستبانة و المقابلة و الملاحظة ثم سلطنا الضوء على بعض المصطلحات و المفاهيم المتعلقة بموضوع البحث.

أما الفصل الثاني جاء حول المكتبة الجامعية أحمد عروة و خدماتها و هو بمثابة دراسة و تحليل لواقع المكتبة من حيث تطورها و أهدافها ثم إدارتها ، كما تطرقنا إلى المبنى و التجهيزات المتوفرة بها و الأرصدة التي تحتوي عليها سواء الورقية أو اللاورقية ثم انتقلنا إلى الحديث عن خدماتها الفنية منها و المباشرة و أخيرا ذكرنا بفئات المستفيدين من خدماتها.

في حين ضمنا الفصل الثالث عدة عناصر تحت عنوان الجودة في المكتبة الجامعية بداية بالتطور التاريخي لمفهوم الجودة من خلال المراحل الخمسة ثم أدرجنا الارتباطات المفاهيمية لمصطلح الجودة و من ثم أساليبها ثم قمنا بتعريف الجودة في المكتبات الجامعية و مدى أهميتها و مراحل تطبيقها ، ثم عرضنا أهم دعاماتها لتطوير المكتبة الجامعية و ما جاء من معايير دولية في هذا المجال و أخيرا عرجنا إلى مختلف أبعاد جودة الخدمات بالمكتبات الجامعية.

أما الفصل الرابع فكان عبارة عن تحليل للجزء الأول من تطبيق مقياس الإدراكات و التوقعات و المتمثل في تقييم المستفيدين للجودة المدركة من خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة حيث تحدثنا بداية عن مفهوم قياس الجودة و قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية ثم مبررات قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة و ماهية المقياس المطبق و مبررات تطبيقه ،كما أدرجنا نموذج الفجوات الخمس لجودة الخدمة المكتبية ثم عرضنا مؤشرات ومتغيرات جودة الخدمة المكتبية المدركة كما يراها مستفيدي مكتبة الدكتور أحمد عروة في ثلاث عناصر بداية بإدارة جودة الخدمة المكتبية المدركة ثم الإدراكات كأساس لمعرفة جودة الخدمة المكتبية و أخيرا العوامل المؤثرة على جودة الخدمة المكتبية المدركة.

أما الفصل الخامس جاء ليمثل الجزء الثاني من تطبيق هذا المقياس و هو تقييم المستفيدين للجودة المتوقعة تجاه خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة حيث أشرنا بادئ ذي بدء إلى مفهوم التوقعات تجاه الخدمات المكتبية ثم قمنا بعرض مؤشرات جودة الخدمة المكتبية كما يتوقعها المستفيدون من خدمات المكتبة محل الدراسة وذلك من خلال ثلاث عناصر و هي إدارة توقعات المستفيدين ثم التوقعات كمعيار أساسي لتقييم جودة الخدمة المكتبية ثم العوامل المؤثرة على توقعات المستفيدين ، تطرقنا بعد ذلك إلى أبعاد مقياس الإدراكات و التوقعات و أخيرا وضعنا بعض عوامل الفشل في تحقيق الجودة في المكتبات الجامعية مع التنويه إلى حتمية التوجه نحو إدارة الجودة الشاملة.

و في خاتمة هذا البحث حاولنا وضع النتائج التي خلصنا إليها و التي تم تأكيدها من خلال تطبيق مقياس الإدراكات و التوقعات و مقارنتها بالفرضيات المقترحة للدراسة .

و لقد اعتمدنا في انجاز دراستنا على مجموعة قيمة من المراجع سواء ما تعلق منها بالجانب المنهجي أو الجانب المعرفي و من أهم كتب المنهجية المعتمدة نذكر:

-كتاب **البحث ومناهجه في علم المكتبات** للدكتور محمد فتحي عبد الهادي وكتاب **مناهج البحث في علم المكتبات والمعلومات** للدكتور أحمد بدر، إضافة إلى كتاب **إعداد رسائل الماجستير والدكتوراه** للدكتور مرسي عطية الطاهر حيث استطعنا من خلال الإطلاع على هذه المراجع ضبط الجانب المنهجي للدراسة مع تكوين صورة موسعة عن طرق تحضير الرسائل و الأطروحات.

و لإثراء البحث معرفيا و علميا اعتمدنا على عدد من المراجع المهمة أبرزها:

- كتاب **تسويق الخدمات** للدكتور هاني حامد الضمور و الذي تضمن إحاطة شاملة بالخدمة و جودة الخدمة إضافة إلى تطرقه للإدراكات و التوقعات و عدة محاور أخرى ، ومن أهم المراجع التي أفادتني كثيرا في إنجاز البحث الدراسات التي قام بها الدكتور هشام بن عبد الله العباس و أهمها على الإطلاق **قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية : دراسة تطبيقية بمكتبات جامعة الملك عبد العزيز بجدة** و التي نشرت في مجلة الملك فهد الوطنية،إلى جانب دراسته الأخرى تحت عنوان : **قياس جودة خدمات المكتبات والمعلومات باستخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات** و المقدمة ضمن وقائع المؤتمر الثالث عشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات و لقد سمحت لنا مشاركتنا في المؤتمر السادس عشر للإتحاد العربي

للمكتبات و المعلومات بالالتقاء بالدكتور هشام العباس و لتحكيم الدراسة أكثر عرضنا عليه عنوان البحث و إستمارة الإستبانة التي قمنا بتطويرها بمساهمة المشرف الدكتور بطوش كمال والذي كان له دور كبير في صقل البحث و بناءه و من ثم قدم لنا الدكتور هشام بعض التوجيهات و التصويبات كان لها شأن في تحكيم و تقويم الإستبانة بصفة خاصة و البحث بصفة عامة ،كما أن هناك العديد من المراجع القيمة المعتمدة و لكن المجال هنا لا يسع لذكرها كاملة فاكتفينا بالأهم.

وانطلاقا من طبيعة الدراسة و تبعا للإشكال المطروح و التساؤلات و الفرضيات فإننا وجدنا من الأنسب تطبيق المنهج التحليلي و الوصفي كما إستخدمنا أساليب الإحصاء الوصفي كمقاييس النزعة المركزية و سيأتي توضيح ذلك في فصل إجراءات الدراسة.

إن أي دراسة أكاديمية لا تكاد تخلو من بعض الصعوبات و العراقيل التي قد تصادف الباحث في فترات إنجازه للبحث ، و نحن من خلال معالجتنا لهذا الموضوع يمكن أن نذكر فقط تلك الصعوبات التي وجدناها في تطويع الإستبانة و تكييفها حسب معطيات واقع مكتباتنا الجامعية و بالضبط مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية.

و آمل أن تحقق هذه الصفحات البسيطة هدفها السامي ألا و هو دعوة صناع القرار و مسؤولي مكتباتنا الجامعية إلى الاستيقاظ و البحث عن الجودة في كل جوانب المكتبة لأنها مفتاح الاستمرار و البقاء و المواجهة و أملنا كبير و طموحنا أكبر في أن تخطو هذه الدراسة عدة خطوات في هذا الإتجاه فاسحة المجال لدراسات أخرى مستقبلية إن شاء الله، و إن أصبت فمن الله و إن أخطأت فمن نفسي و من الشيطان.

و الله الموفق و به نستعين

1.1.أساسيات البحث:

مما لا شك فيه أن البحث الجيد في أي علم هو دليل قاطع على قوة هذا العلم لأنه يعد اللبنة الأساسية لبناء وتطوير هذا العلم ومن ثم وقوفه أمام التحديات المستقبلية المعاقبة، ومن ذلك نجد علم المكتبات والمعلومات كأبرز هذه العلوم التي شهدت إنتعاشا وازدهارا منقطع النظير في ميدان البحث وتطبيقاته وبالتالي تحقيق التطور السريع والاستفادة القصوى من التكنولوجيات الحديثة بما ينعكس إيجابا على المستفيدين من خدمات المعلومات والمكتبات.

وبما أن المكتبات الجامعية هي إحدى روافد البحث العلمي في مسيرة التنمية الشاملة فهي مطالبة اليوم أكثر من أي وقت مضى بتعزيز دورها لتحقيق هذا المسعى وذلك بالعمل على مراقبة واقعها الحالي، والسعي إلى التحسين المستمر في الأداء على المستوى الإداري والفني وللوصول إلى هذه النقاط تعمد العديد من المكتبات الجامعية إلى الأخذ بمنهج الجودة ومن ثم قياس مدى توفر عنصر الجودة في خدماتها من وجهة نظر مستفيديها، ومع دخول الألفية الثالثة زادت أهمية التوجه نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مجال المكتبات والمعلومات إن لم نقل قد أصبح ضرورة حتمية، من هنا يمكننا وضع أساسيات البحث فيما يلي:

2.1. أهمية الموضوع:

لقد شهدت المكتبات الجامعية في السنوات الأخيرة عدة تحولات عميقة نتيجة إرتفاع معدلات الإنتاج الفكري والتطور التكنولوجي المذهل، وهذا ما زاد من تعقد إحتياجات المستفيدين منها، هاته العوامل أحدثت ضغوطات عليها وجعلتها تبحث عن أنجع الطرق لتتكيف مع هذه المعطيات الجديدة وتواجه التحديات ومن ثم المحافظة على مكانتها بين باقي مؤسسات المعلومات الأخرى، ولكي تحقق ذلك يجب عليها أن تسعى جاهدة لتطبيق منهج الجودة في أداء خدماتها، فالجودة الشاملة كمفهوم وفلسفة عصرية من أهم عناصر عمليات إنتاج السلع والخدمات والتي من بينها خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية، هاته الأخيرة التي يجب عليها تحسين مستوى آدائها كي تكون حلقة إيجابية في سلسلة البحث العلمي وحافزا من حوافز التنمية الشاملة، وتنبع أهمية الدراسة من خلال عدة جوانب نوجزها في النقاط التالية:

1. حداثة تطبيق نظام الجودة الشاملة في المكتبات ومرافق المعلومات وخاصة المكتبات الجامعية، والتطلع لمعرفة نتائج تطبيق وقياس جودة الخدمات للوقوف على السلبيات ومحاولة تجاوزها، ومعرفة الجوانب الايجابية والعمل على تعزيزها.

2. عرض نتائج هذه التجربة أو الدراسة أمام إدارة المكتبة ومن ثمة إدارة الجامعة والقائمين على تطوير الخدمات المكتبية، وهذا بهدف الاستفادة منها في إثراء الخبرة عند تبني هذا المفهوم في المكتبات الجامعية الأخرى.

3. الأهمية الكبرى التي تحتلها المكتبة الجامعية أحمد عروة ضمن الهيكل العام لجامعة الأمير عبد القادر ودورها الريادي في دفع عجلة البحث العلمي ومن ثم التنمية والتطوير، وهذا ما يستدعي ضرورة قياس مدى فعالية خدماتها ومن ثم معرفة واقعها على جميع المستويات.

3.1. أهداف البحث:

إن تبني أي موضوع للدراسة يعني وجود عدة أهداف ستسعى دراسته لتحقيقها، ومن بين الأهداف التي سنحاول الوصول إليها من خلال معالجتنا لهذا الموضوع نذكر:

1.الوقوف على الأداء الحالي لمكتبة الدكتور أحمد عروة من خلال دراسة واقعها.

2.التعرف على مدى توفر عنصر الجودة في الخدمات التي تقدمها المكتبة.

3.التنويه إلى أهمية قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية باعتبارها إحدى ركائز البحث العلمي ورافدا من روافد المعرفة.

4. محاولة إبراز مواطن الضعف والقوة في أداء المكتبة محل الدراسة من الناحية الإدارية والفنية أي الخدماتية.

5.التعرف على الصعوبات التي تواجه المكتبات الجامعية في محاولة توفير عنصر الجودة في خدماتها.

6. تحديد مرحلة التطور التي حققتها مكتبة الدكتور أحمد عروة منذ إنشائها في مجال تحسين خدماتها ومن ثم الوصول إلى مرحلة التميز في الأداء.

7. الكشف عن درجة التطابق أو الفجوة بين إدراكات المستفيدين للأداء الفعلي للخدمات وتوقعاتهم لمظاهر جودة الخدمة المكتبية من ناحية أخرى، كما هدفت الدراسة أيضا إلى التحقق من ثبات ومصداقية هذا المقياس وتقييمه من خلال المحددات الرئيسية لجودة الخدمة المكتبية كما يراها المستفيدون.

3.1.1. إشكالية البحث:

إن التطورات الهائلة لتكنولوجيا الإعلام والإتصال والمعلومات تفرض نفسها بقوة يوما بعد يوم، وهو ما يفسر الثورة الحقيقية التي نعيشها في حجم وتعقد المعرفة البشرية، هاته التغيرات فرضت على المكتبات ومراكز المعلومات التحول من صفتها التقليدية إلى الشكل الحديث وهذا نتيجة الطفرة التقنية التي تمر بها وخصوصا بعد ظهور الإنترنت بحيث ساهمت هاته التطورات في إحداث العديد من التغيرات على مستوى المكتبات الجامعية لذلك أصبح على هاته الأخيرة القيام بوظيفة جهاز المعلومات المتطور الذي يختار من هذا الفيض الهائل ما يستجيب لإحتياجات المستفيدين (أساتذة، باحثين، طلبة...)

ولكي تكون المكتبة الجامعية رافدا من روافد البحث العلمي يجب أن تسعى دائما لتحسين مستوى خدماتها خاصة أن خدمات المعلومات هي الأساس الذي تقوم عليه المكتبات فهي الهدف النهائي الذي تسعى إليه وتعمل لتحقيقه فقط من أجل خدمة المستفيدين على إختلاف فئاتهم.

وتسلك المكتبات الجامعية اليوم عدة مناهج بهدف الوصول بخدماتها لدرجة التميز وهذا من خلال تطبيق برامج الجودة الشاملة وبالتالي العمل على تحسين مستواها الإداري والفني واكتشاف الثغرات وجوانب القصور في الأداء، ولتحقيق ذلك تتبع هاته الأخيرة عدة طرق منها قياس جودة الخدمات التي تقدمها وهذا بدوره يعتبر إستراتيجية مهمة تساعد المكتبات ومراكز المعلومات وخاصة المكتبات الجامعية في توفير خدمات تكون في مستوى متطلبات واحتياجات المستفيدين المعلنة وغير المعلنة وتوقعاتهم تجاهها، وبما أن الجودة هي تقديم خدمات بمستوى يفوق توقعات المستفيد فهي إذن عامل أساسي لمعرفة مدى نجاح هاته المكتبة مقارنة بمكتبة أخرى، ولكن التحقق من وجودها أو توفرها يعتبر عملية في غاية الأهمية، حيث تتم هذه الأخيرة بإستخدام عدة مقاييس أبرزها مقياس جودة الخدمة أي مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات والذي يمكن من الكشف عن مستوى الجودة في الخدمات سواء كان ذلك سلبا أم إيجابا.

وبما أننا بصدد تحديد وصياغة إشكالية الدراسة والتي سنحاول معالجتها للتحقق من وجود جودة حقيقية أو عدمها في خدمات مكتباتنا الجامعية الجزائرية بصفة عامة، وخدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية محل الدراسة بصفة خاصة، وهذا من خلال الإجابة عن التساؤل التالي:

ما هو واقع مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية وكيف يمكن تطبيق مقياس الإدراكات والتوقعات في قياس جودة خدماتها؟

4.1.1.تساؤلات البحث:

وهي عبارة عن مجموعة من الأسئلة يسعى الباحث للإجابة عنها من خلال المراجع والكتب وكذلك مواقع الانترنت، وتكون التساؤلات متعلقة بموضوع أو مشكلة الدراسة، ومسايرة لفرضيات البحث وفصوله ومن خلال السؤال الرئيسي الذي قمنا بطرحه وضعنا التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما هو واقع مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية على جميع الأصعدة الإدارية والخدماتية؟

2.ما مفهوم الجودة وما هي مراحل تطورها؟

3. ما مدى أهمية قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية ؟

4. ما درجة تقييم المستفيدين لجودة الخدمات المدركة والمقدمة لهم فعليا من طرف مكتبة الدكتور أحمد عروة؟

5. ما درجة تقييم المستفيدين لجودة الخدمات المتوقعة من طرف مكتبة الدكتور احمد عروة؟

5.1.1.فرضيات البحث:

وتعد الفرضية أكثر أدوات البحث العلمي فعالية، وبكلمة وجيزة يمكن أن تعرف الفرضية بأنها تفسيرات مقترحة للعلاقة بين متغيرين، أحدهما المتغير المستقل وهو السبب، والآخر المتغير التابع وهو النتيجة، ونستخلص أن الفرضية تمثل في ذهن الباحث احتمالاً وإمكانية لحل المشكلة التي هي موضوع البحث.

الفرضية الأولى:تتعلق بتقييم مستفيدي مكتبة الدكتور أحمد عروة لمستوى جودة الخدمات المكتبية المقدمة لهم فعليا من قبل المكتبة، وفي هذا السياق سيتم إختبار الفرضية التالية:

إن تقييم مستفيدي مكتبة الدكتور أحمد عروة لمستوى جودة الخدمات المكتبية المدركة والمقدمة لهم فعليا من قبل المكتبة كان سلبيا.

الفرضية الثانية: تتعلق بالجودة التي يتوقعها مستفيدي مكتبة الدكتور أحمد عروة بشأن الخدمات المكتبية المقدمة لهم من قبل المكتبة، وضمن هذا السياق سيتم إختبار الفرضية التالية:

إن مستوى الجودة التي يتوقعها مستفيدي مكتبة الدكتور أحمد عروة تجاه الخدمات المكتبية التي تقدمها لهم منخفض.

الفرضية الثالثة: تتعلق بتقييم مدى وجود إختلاف بين مستوى جودة الخدمات المكتبية المقدمة فعليا للمستفيدين و بين مستوى الجودة التي يتوقعها هؤلاء المستفيدين تجاه تلك الخدمات، و ضمن هذا السياق سيتم إختبار الفرضية التالية:

لا يوجد اختلاف بين مستوى جودة الخدمات المكتبية المدركة و المقدمة فعليا لمستفيدي مكتبة الدكتور أحمد عروة و بين مستوى الجودة التي يتوقعها هؤلاء المستفيدين من هذه الخدمات، وبعبارة أخرى فإن ما سيتم إختباره هو المنطق الذي تعبر عنه المعادلة التالية:

مستوى جودة الخدمات المدركة – مستوى جودة الخدمات المتوقعة = صفرا.

6.1.1.الدراسات السابقة:

لقد حظيت فلسفة الجودة في بداية ظهورها بإهتمام خاص في القطاع الخاص ثم إنتقلت إلى القطاع العام و الخدمات حيث أن الجامعات و المكتبات لم تدرك أهمية هاته الفلسفة الحديثة في الإدارة إلا بعد مضي ردحا من الزمن، و على الرغم من صدور عدد كبير من الأبحاث و الدراسات التي تهتم بالجودة إلا أن القليل منها يرتبط بالمكتبات و مراكز المعلومات و خاصة باللغة العربية، حيث بدأت الكتابات الأولى في التسعينات من القرن الماضي من خلال التركيز على مرافق المكتبات و جودة الخدمات، وذلك عن طريق نشر بعض المقالات في كثير من الدوريات المهنية حيث خصصت بعض المجلات أعدادا خاصة لموضوع الجودة في المكتبات و مراكز المعلومات ومنها نذكر:

- مجلة JOURNAL OF LIBRARY ADMINISTRATION في سنة 1993.
- مجلة INFORMATION SCIENCES JOURNAL في سنة 1994.
- مجلة LIBRARY TREND في سنة 1996.

و من بين الدراسات التي تناولت موضوع الجودة في المكتبات وكيفية قياسها و ضبطها لجعل هاته المؤسسات تواكب العصر نورد ما يلي:

الدراسة الأولى:[1]

باتينس سيموند، سيد سعد عندليب – 2001 – أجريا دراسة حول " أثر جودة الخدمة والمصادر وسمات المستفيدين على استخدام المكتبات الأكاديمية "

[1] باتيس، سيموند. **أثر جودة الخدمة و المصادر وسمات المستفيدين على استخدام المكتبات الأكاديمية.**[على الخط المباشر]. تمت الزيارة يوم: 2005/12/12. متاح على الرابط التالي: www.cybrarians.info/journal/n3/acadimic.htm

"Simmonds, Patience L., Andaleeb, Syed Saad. Usage of Academic Libraries: The Role of Service Quality, Resources, and User Characteristics".

مع ازدياد حدة التنافس بين مقدمي المعلومات في مجال إتاحة المعلومات، والزيـــادة في أســـعار الكتب، الدوريات، ومصادر المعلومات الإلكترونية. ومع ظهور تقنيات وخدمات جديدة في مجال تقديم المعلومات، كل هذه العوامل أدت إلى بروز تساؤلات حول دور المكتبـــات الأكاديميـــة في الوقت الحالي. لقد كان هناك اختلافات حول ضرورة فهم واستيعاب حاجات وآمال مستخدمي المكتبات الأكاديمية في مجال نوعية ومستوى الخدمة التي تؤديها المكتبة من أجل الوصول إلى جودة الخدمة ورضا المستفيدين.بيد أن الرضا عن الخدمات من المحتمل أن يفسر الاســـتخدام الحقيقـــي والفعلي لهذه المكتبات، وهذا هو موضوع هذه الدراسة التي تهدف إلى اختبار نموذج يوضـــح دور المكتبات الأكاديمية واستخداماتها وتفحص بعض العوامل المهمة المؤثرة على اســـتخدام المكتبـــات الأكاديمية مثل: جودة الخدمة، المصادر، وسمات المستفيدين.

ولقد أجريت هذه الدراسة في ثلاث مكتبات أكاديمية في مدينة أيري بولاية بنسلفانيا الأمريكية على مدى ثلاث فصول دراسية، وأوضحت النتائج وجود اختلافات عدة في استخدام المكتبـــات الأكاديمية، فبينما تناولت دراسة سيموند و عندليب جودة الخدمة كعنصر مـــؤثر علـــى مـــدى إستخدام المكتبات الأكاديمية عالجت دراستنا جانب آخر ذو أبعاد مستقبلية لتقييم أداء هذه الأخيرة وهو قياس جودة خدمات المعلومات من وجهة نظر المستفيدين.

الدراسة الثانية:

دراسة قام بها الأستاذ الدكتور هشام بن عبد الله العباس 2001 حيث عالجت موضـــوع " ضبط الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات باستخدام مفهوم إدارة الجودة الشاملة "[1]. وهي تعتبر من أوائل الدراسات في هذا المجال.وقد تطرق من خلالها على مفاهيم حول إدارة الجودة الشـــاملة ومبادئها وأساليبها بهدف التحقق من إمكانية تطبيقها في المكتبات ومرافق المعلومـــات.وخاصـــة الجامعية منها في المملكة العربية السعودية، ومن ثم اكتشاف أهم الخطوات المناســـبة والصـــعوبات المحتملة عند التطبيق، وفيما ركزت هذه الدراسة على جانب إدارة الجودة وكيفيـــة تطبيقهـــا في المكتبات بصفة عامة ومقارنة هاته الأخيرة بنظيرتها التقليدية تطرقت دراستنا إلى جانب آخر وهـــو قياس هاته الجودة في خدمات المكتبات الجامعية.

[1] بن عبد الله العباس، هشام. **ضبط الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات باستخدام مفهوم إدارة الجودة الشاملة.** المكتبات العربية في مطلع الألفية الثالثة: بنى وكفاءات وتقنيات متطورة. الشارقة05-08 نوفمبر 2001. الإمارات: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، 2002.

الدراسة الثالثة:[1]

الدكتور عبد المالك بن السبتي 2002 والذي قام بدراسة حول " تطبيق نظام الجـــودة في المؤسسات التوثيقية " قد حاول الباحث من خلالها توضـــيح حاجـــة المؤسســـات الاقتصـــادية والاجتماعية حاليا للنهوض بخدماتها واستغلال مواردها المادية والبشرية بشكل عقـــلاني وذلـــك لتعزيز مكانتها وإثبات دورها السامي في المجتمع، وقد شمل البحث العديد من الجوانـــب في هـــذا السياق نذكر منها مفهوم الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات ـــ أهمية العمل الجماعي في إطار منهج الجودة ـــ تدابير نظام الجودةـــ مقاييس ومؤشرات الأداء ـــ كما حاول الباحـــث إعطـــاء ووضع بعض العوامل التي تؤدي على الفشل في تطبيق نظام الجودة مثل انعـــدام المنافســـة علـــى مستوى مراكز المعلومات ونقص الوعي لدى المسؤولين كذلك نقص تكوين ومؤهلات المهنيين مع إمكانية الخوف من أن نتائج نظام الجودة لا تبرر التكاليف التي تدفعها المؤسسة.

الدراسة الرابعة:[2]

محمد محمد الهادي 2002 والذي قام بدراسة حول التخطيط الاستراتيجي وأدواته لجـــودة أداء المكتبات ومرافق المعلومات حيث تهدف هذه الدراســـة إلى اســـتعراض أهميـــة التخطـــيط الاستراتيجي وتحديد أدواته وأساليبه التحليلية المختلفة و الوقوف على الوضع الحالي للمكتبـــات ومرافق المعلومات و توجهات المستقبل المرتبط بتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأيضا تحديد خطوات التخطيط الاستراتيجي للمكتبات ومن ثمة تحديد رسالة مرفق المعلومات ومن بـــين طرق التحليل المدرجة تحليل الفجوة و التحليل التنافسي، كما تناول البحث موضوع إدارة الجودة الشاملة TQM وما يرتبط به من مفاهيم ومبادئ وأسس ومعايير ومؤشرات ومجموعـــة معـــايير الجودة للمنظمة الدولية للتوحيد القياسي ISO.

الدراسة الخامسة:[3]

[1] بن السبتي، عبد المالك. **تطبيق نظام الجودة في المؤسسات التوثيقية.** إدارة المعلومات في البيئة الرقمية: المعارف والكفاءات والجودة. وقائع المؤتمر الثالث عشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، بيروت29 أكتوبر-01 نوفمبر 2002. تونس: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، 2003.

[2] محمد الهادي، محمد. **التخطيط الاستراتيجي وأدواته لجودة أداء المكتبات ومرافق المعلومات.** إدارة المعلومات في البيئة الرقميـــة: المعـــارف والكفاءات والجودة. وقائع المؤتمر الثالث عشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، بيروت29 أكتوبر-01 نوفمبر 2002. تونس: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، 2003.

[3] بن عبد الله العباس، هشام. **قياس جودة خدمات المكتبات والمعلومات باستخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات.** إدارة المعلومات في البيئة الرقمية: المعارف والكفاءات والجودة. وقائع المؤتمر الثالث عشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، بيروت29 أكتوبر-01 نـــوفمبر 2002. تونس: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، 2003.

الأستاذ الدكتور هشام بن عبد الله العباس 2003 قام بدراسة بعنوان " قياس جودة خدمات المكتبات و المعلومات بإستخدام مقياس الإدراكات و التوقعات " وهو من البحوث المنشورة ضمن وقائع المؤتمر الثالث عشر للإتحاد العربي للمكتبات و المعلومات، و تهدف هذه الدراسة إلى مناقشة مفهوم مقياس جودة الخدمة و المسمى بـــ servqual لقياس ما يعرف بالفجوات الخمس لجـــودة الخدمة، وذلك للكشف عن درجة التطابق أو الفجوة بين توقعات المستفيدين لمظاهر جودة الخدمة التي تقدمها المكتبة و بين إدراك الإدارة لهذه التوقعات من ناحية، و بين توقعـــات المســـتفيدين و إدراكاتهم للأداء الفعلي للخدمة المكتبية المقدمة لهم من ناحية أخرى.

كما وضحت الدراسة أبعاد الجودة الخدمة و إنعكاساتها على تقييم المستفيدين للخدمات الـــتي تقدمها المكتبات و مراكز المعلومات، كذلك مبررات إستخدام مقياس الإدراكـــات و التوقعـــات servqual في قياس جودة الخدمة، وخلصت الدراسة إلى ضرورة إعتماد هذا المقياس لتقييم جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين بإعتباره أحد المؤشرات الهامة ذات دلالة لمعرفـــة مـــدى إســـتجابة الخدمات المكتبية لتطلعات و توقعات المستفيدين في الوقت المناسب.

الدراسة السادسة:[1]

الدكتور راشد بن محمد الحمالي 2003 قام بدراسة تحت عنوان " إدارة الجودة الشـــاملة في المكتبات و مراكز المعلومات " وقدمت في إطار وقائع المؤتمر الثالث عشر للإتحاد العربي للمكتبات و المعلومات، و لقد سعت هذه الدراسة بشكل رئيسي إلى التعرف على واقع و قيم إدارة الجـــودة الشاملة في قطاع المكتبات و مراكز المعلومات من خلال إستقصاء آراء موظفي مكتبات جامعـــة الملك سعود ومن بين النقاط التي ركزت عليها الدراسة نذكر:

1. التعريف بمفهوم إدارة الجودة الشاملة.
2. معرفة مدى تطبيق هذا المفهوم في مكتبات جامعة الملك سعود.
3. التعرف على مستوى العلاقة بين القيم و إتجاهات الموظفين حيال تطبيق الجـــودة الشـــاملة في مكتبات الجامعة.

ومن بين نتائج الدراسة نجد:

[1] بن محمد الحمالي، راشد. **إدارة الجودة الشاملة في المكتبات و مراكز المعلومات**. إدارة المعلومات في البيئة الرقمية: المعارف والكفاءات والجودة. وقائع المؤتمر الثالث عشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، بيروت29 أكتوبر-01 نوفمبر 2002. تونس: الاتحـــاد العـــربي للمكتبـــات والمعلومات، 2003.

1.معظم مجتمع الدراسة من حملة المؤهلات الجامعية وهذا ما يساعد على تفهم أفضل لقيم و مبادئ إدارة الجودة الشاملة.

2.إن قيم إدارة الجودة الشاملة قد أصبحت جزءا من الثقافة التنظيمية في الجامعة.

3.دلت الدراسة على وجود علاقة بين الإهتمام بقيم الجودة و بين صفات و خصائص الموظفين.

وفي نطاق التوصيات أكدت الدراسة على ضرورة إيجاد نظام معلومات فعال لمعرفة مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة و تزويد الإدارات المختلفة بمؤشرات مدى رضى المستفيدين عن خدمات المكتبات الجامعية مع التركيز على التقييم الجماعي لأداء الموظفين وهذا بالموازاة مع إشراك جميع المستفيدين و هو الجانب الذي ستتناوله دراستنا من خلال قياس جودة الخدمات و إستقصاء آراء المستفيدين تجاه الخدمة المقدمة لهم.

الدراسة السابعة:[1]

سعد الزهري و هيام الحايك: الجودة الشاملة في خدمات المعلومات بمركز القطان للطفل في غزة: دراسة حالة، حيث قام الباحثان بتقديم وصف للمركز وكيفية نشأته والتعريف به وبأهدافه ومراميه وبخدماته والعاملين فيه، كما تطرقا في هذه الدراسة إلى مفهوم إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في المكتبات ومراكز المعلومات، مع التركيز على مكتبات الأطفال ودورها كمصدر أساسي لبناء الأساس للمخزون المعرفي البشري، آخذه بعين الاعتبار أهمية السنوات الأربع الأولي في حياة الأفراد كبداية لتشكيل الوعي والاتجاهات وفي ظل خصوصية تركيبة العنصر البشري في المجتمع العربي حيث تمثل شريحة الأطفال أكثر من 50% من إجمالي تعداد السكان.

كما قاما بطرح العوامل المرتبطة بنجاح وفشل تطبيق الجودة الشاملة وتوضيح الفروقات والروابط بين مفاهيم الجودة الأساسية والتطرق لبعض المصطلحات الأساسية مثل: سياسة الجودة(Quality Policy)، إدارة الجودة(Quality Management)، نظام الجودة(Quality System)، مراقبة الجودة(Control Quality)، ضمان الجودة(Quality Assurance).وكون المكتبات ومراكز المعلومات تعد بوابة الدخول للعصر الجديد والدعامة الأساسية والأهم ضمن "أسلحة" التنافس، الأمر الذي يحتم اعتماد هذه المراكز إدارة الجودة الشاملة التي تعتمد على

[1] سعد الزهري، هيام الحايك. **الجودة الشاملة في خدمات المعلومات بمركز القطان للطفل في غزة: دراسة حالة.**[على الخط المباشر] .تمت الزيارة يوم 2005/12/25. متاح على الرابط التالي:
http://www.alyaseer.gov.sa/forum/topic.asp?ARCHIVE=&TOPIC_ID=4593

مشاركة جميع أعضاء المؤسسة في تحسين العمليات والمنتجات والخدمات والبيئة الثقافية للعمل وتعود بالفائدة على أعضاء المؤسسة والمجتمع.

ويعد رضا المستفيدين عن مخرجات وخدمات المكتبة أو مركز المعلومات هدفا أساسيا لنظام إدارة الجودة، لذا على المكتبات ومراكز المعلومات أن تؤكد مبدأ الالتزام بالجودة العالية واختيار أنسب الأفراد لتطوير الخدمة وتطوير المناخ التنظيمي الملائم لتقديم خدمة ممتازة وتسويق خدمات المعلومات ولقد جاءت هذه الدراسة بهدف تشخيص حالة استخدام المركز من قبل المستفيدين المتوقعين، الأطفال من سن السنة الثانية وحتى سن الخامسة عشر وأهالي الأطفال تحت سن الخمس سنوات والمهنيين العاملين في مجال الطفولة والمكتبات، وتقويم الخدمات المقدمة لهم من خلال التعريف بما يقدم لهم من خدمات واستقراء واقع هذه الخدمات ومن ثم تقويمها.

الدراسة الثامنة:[1]

دراسة د.رضية آدم محمد 2003، تحت عنوان: ضبط جودة خدمات المعلومات في العصر الإلكتروني، حيث حاولت الباحثة من خلال هذه الورقة التركيز على التحدي المحوري والأساسي ألا وهو التحول من إدارة المعلومات إلى إدارة المعرفة وهو الشغل الشاغل للمهتمين بقضايا المعلومات... هذا هو التغير الأساسي الذي تغيرت وفقه جميع المحاور الأخرى بل جميع الواجهات القديمة ولقد عالجت هلته الورقة بالتحديد لمحاور التالية: التحولات والتغيرات في خارطة المعلومات دواعي التغيير، ضرورة الاستراتيجية العلمية، إدخال مفهوم الجودة الشاملة، وظائف المكتبات ومراكز المعلومات في العصر الإلكتروني.

الدراسة التاسعة:[2]

[1] آدم محمد، رضية.**ضبط جودة خدمات المعلومات في العصر الإلكتروني.** إدارة المعلومات في البيئة الرقمية: المعارف والكفاءات والجودة. وقائع المؤتمر الثالث عشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، بيروت29 أكتوبر-01 نوفمبر 2002. تونس: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، 2003.

[2] محمد كتي، سليمان. **قياس و تقييم جودة المجموعات المكتبية: دراسة حالة مجموعات مكتبة جامعة سبها.** إدارة المعلومات في البيئة الرقمية: المعارف والكفاءات والجودة. وقائع المؤتمر الثالث عشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، بيروت29 أكتوبر-01 نوفمبر 2002. تونس: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، 2003.

دراسة لسليمان محمد كتي 2003، تحت عنوان: قياس و تقييم جودة المجموعات المكتبية: دراسة حالة مجموعات مكتبة جامعة سبها، تناول الباحث في هذه الدراسة إحدى الجوانب الهامة في علم اقتصاديات المكتبات وتتعلق أساسا بقياس وتقييم جودة المجموعات المكتبية تناول فيها الطرق المختلفة لتقديم المجموعات والدراسات التي أجريت في هذا الشأن في مختلف أنواع المكتبات خاصة الجامعية كما شملت الدراسة أيضا في شكلها الكامل على تطبيق لأهم هذه الطرق على مجموعات المكتبة المركزية بجامعة سبهة بالجماهيرية الليبية.

الدراسة العاشرة:[1]

دراسة محمد رحايلي 2005 والذي قام بدراسة بعنوان الجودة في المكتبات وأثرها في إرضاء المستعملين: المكتبات العامة بولاية قسنطينة نموذجا، وذلك في إطار مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات، إذ تحدث الباحث عن أهمية الجودة في المكتبات وآليات تحقيقها وهذا للوقوف عن كثب على واقع مكتباتنا العامة ومستوى خدماتها من وجهة نظر المستعملين لذلك سعى هذا البحث لتقييم وضعية المكتبات العامة بولاية قسنطينة ودورها في خدمة و رضى المستفيدين في ظل التطورات الحاصلة ومن خلال استمارة الاستبيان في هذه الدراسة وتوصل الباحث لعدة نتائج نلخصها فيما يلي: الجودة أساسا هي الإجابة ايجابيا على متطلبات المستعملين، الجودة تكمن في سرعة الإجابة على المعلومة من المستعمل والباحث نظرا لضرورة العصر المتسم بالتغيرات السريعة تنمية المجموعات المعرفية و تنويعها لتكون في مستوى متطلبات المستفيدين، التسيير الحسن للموارد المالية و تنويع وسائط المعلومات ومصادرها الحديثة واستغلال قمة التطور التكنولوجي ألا وهي الانترنت، وأخيرا ومن جانب آخر فالجودة ليست مسؤولية المكتبي وحده بل المسؤولين والإداريين أيضا لذلك يجب إدراج جانب الجودة وذلك بمحاولة إضفاء معايير على سير ووظائف المكتبات العامة خاصة في نوعية الخدمات ومنه فعملية خضوع هذه المكتبات إلى تدابير الجودة أصبح ضرورة أكثر من أي وقت مضى.

2.1.إجراءات الدراسة الميدانية:

إن القيام بأي بحث علمي لابد و أن يستند إلى نوع معين من الدراسات، من هنا إعتمدنا في بحثنا هذا على أسلوب الدراسة المسحية، و لقد قمنا بتوظيف مجموعة من التقنيات للوقوف على كافة جوانب الدراسة الميدانية و هي كالتالي:

[1] رحايلي، محمد. **الجودة في المكتبات وأثرها في إرضاء المستعملين. المكتبات العامة بولاية قسنطينة نموذجا.** رسالة ماجستير: علم المكتبات: قسنطينة، 2005.

1.2.1.منهج البحث:

ويعني مجموعة من القواعد العامة التي يضعها الباحث بقصد الوصول إلى الحقيقة في العلم، والمناهج أو طرق البحث عن الحقيقة تختلف باختلاف المواضيع، ولهذا توجد عدة أنواع من المناهج العلمية وتبعا للإشكال المطروح و التساؤلات و الفرضيات فإننا وجدنا من الأنسب تطبيق المنهج التحليلي لتحليل البيانات و الوصفي للجانب النظري في كل من الفصل الثاني و الثالث، كما إستخدمنا أساليب الإحصاء الوصفي كمقاييس النزعة المركزية في كل من الفصل الرابع و الخامس و هو ما يتلائم مع هذا النوع من الدراسات.

وحرصا منا على توفير عنصر المطابقة بين كل من الجانب الميداني و الجانب النظري قمنا بدمج و تركيب كليهما أثناء المعالجة، ولقد اخترنا شكل الأعمدة الأفقية لتمثيل بيانات الدراسة في الفصل الأول في حين اعتمدنا شكل الدائرة النسبية لتمثيل البيانات الإحصائية في الفصول الأخرى.

2.2.1.أساليب تجميع البيانات:

نظرا لطبيعة موضوع الدراسة فقد قمنا بإستخدام كل من الإستبيان و المقابلة و الملاحظة كأدوات لجمع البيانات وسنحاول فيما يلي توضيح كل واحد منها على حدى:

1.2.2.1.إستمارة الإستبانة:

يتمتع الاستبيان بأهمية كبيرة بين وسائل جمع البيانات وهذا قياسا للمزايا العديدة التي يوفرها لموضوع الدراسة وللاستبيان عدة تعاريف منها:

أنه أداة تتكون من مجموعة من الأسئلة توجه أو ترسل أو تسلم إلى الأشخاص الذين تم اختيارهم لموضوع الدراسة[1].

هو قائمة تتألف من عدد من الأسئلة التي توجه لشخص أو مجموعة من الأشخاص بهدف الحصول على معلومات حول ظاهرة معينة[2] ويعتبر الاستبيان أو الاستقصاء أداة ملاءمة للحصول على المعلومات وبيانات وحقائق مرتبطة بواقع معين[3].

وللاستفادة من هذه الأداة قمنا بتصميم استمارة وتطوير إستبيان من خلال قياس متغير جودة الخدمات المكتبية بواسطة مقياس الادراكات والتوقعات وهو مقياس مركب تم تصميمه ليتناسب

---

[1] عبد الهادي، محمد فتحي. **البحث ومناهجه في علم المكتبات.** القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2003. ص. 178.

[2] منسي، حسن. **مناهج البحث التربوي.** أربد:[د.ن] ،[د.ت]. ص.54 .

[3] عبيدات، ذوقان. **البحث العلمي: مفهومه وأدواته وأساليبه.** عمان: دار خدلاوي، [د.ت].ص 117.

مع طبيعة وخصائص الخدمة المكتبية ويتلاءم مع تعددية أبعاد مفهوم جودة الخدمة ويتكــون هــذا المقياس من 22 عبارة تمثل أبعاد جودة الخدمة الخمسة حسب التوزيع التالي:

- الجوانب الملموسة = 4 عبارات.
- الاعتمادية = 4 عبارات.
- الاستجابية = 4 عبارات.
- السلامة (الأمان) = 5 عبارات.
- التعاطف = 5 عبارات.

وتحقيقاً لأغراض الدراسة الحالية فقد استخدمنا المقياس مرتين الأولى لقياس جــودة الخــدمات المدركة والمقدمة فعليا من طرف مكتبة أحمد عروة بينما استخدم في المرة الثانيــة لقيــاس جــودة الخدمات المكتبية المتوقعة من طرف المستفيدين مع تغيير صياغة العبارات لتعبر عن مــا يتوقعونــه فجاءت الصياغة مشيرة إلى ما يجب أن يكون وليس ما هو كائن كما في حالة القياس الأولى.

وقد ارتبطت العبارات بمقياس ليكرت ذي الخمس درجات تراوحت بين عدم الموافقة المطلقــة على كل عبارة والموافقة المطلقة عليها وجاءت استمارة الاستبانة مقسمة كما يلي:

أولا: بطاقة تعريفية للمستفيد.

ثانيا: تقييم المستفيدين لجودة الخدمة المكتبية المدركة والمقدمة لهم فعليا من قبل مكتبة أحمد عروة

ثالثا: تقييم المستفيدين لجودة الخدمة المتوقعة من قبل مكتبة أحمد عروة.

- المعالجة الإحصائية وأدوات التحليل الإحصائي:

بعد تطبيق أداة الدراسة وجمع البيانات وإعتمادا على أساليب قياس المتغيرات قمنــا بتوظيــف أساليب النزعة المركزية و المتمثلة في حساب المتوسطات الحسابية التي تناسب فرضيات الدراســة ومتغيراتها.

2.2.2.1.المقابلة:

تعتبر المقابلة من الوسائل المهمة للحصول على البيانات ويحمل لفظ مقابلة عدة معاني كلها ترمي إلى أن المقابلة هي عبارة عن محادثة موجهة يقوم بها فرد مع فرد آخر أو أفراد آخرين لاستغلالها في بحث علمي أو أنها عبارة عن تبادل لفظي يتم بين القائم بالمقابلة والمبحوث[1].

كما يمكن القول بأن المقابلة هي عبارة عن استقصاء شفوي يتضمن العلاقة المباشرة بين طرفين الباحث والمبحوث[2] فهي تقوم على حوار أو حديث لفظي مباشر بين الباحث و المبحوث و يكون مزودا بإجراءات و دليلا لعمل مبدئي لإجراء المقابلة[3]، وتسمح المقابلة الناجحة بالشرح المعمق للموضوع ومن ثمة تتبع الأسباب والعلاقات بين الظواهر[4] ونظرا لما تتيحه هذه الأداة من ايجابيات لجمع كم هائل من المعلومات حول موضوع الدراسة فقد وجدنا أنه من الضروري الاعتماد عليها بدرجة ثانية وهذا بغية إثراء وتدعيم البحث بالبيانات والمعلومات التي يتعذر الوصول إليها وتحصيلها عن طريق استمارة الاستبانة ولقد طبقنا هذه التقنية بعد اختيارنا لبعض مسؤولي إدارة مكتبة أحمد عروة وتحضير جملة من الأسئلة المغلقة و المفتوحة في نمط المقابلة المقننة بهدف إجراء مقابلات معهم، حيث تضمنت إستمارة المقابلة 15سؤالا جاءت في مجملها للوقوف على واقع مكتبة الدكتور أحمد عروة كذلك معرفة توجهات و آراء الإدارة حول مفهوم الجودة وأساليب تطبيقها وسبل تحقيقها ،كما اعتمدنا على وسيلة أخرى لجمع البيانات وهي:

3.2.2.1. الملاحظة:

هي أسلوب مكلف حيث يقوم الباحث فيها بتسجيل الملاحظات بدون استخدام قائمة أسئلة أو غيرها من الطرق وهي تعتمد على مدى تدخل الباحث في الشيء موضع الملاحظة[5].

تعتبر الملاحظة العلمية المباشرة من أساليب جمع البيانات الرئيسية في معظم البحوث المرتبطة بميادين المعرفة المختلفة[6].

ولقد اعتمدنا على الملاحظة للتعرف عن كثب على سلوكيات المستفيدين داخل المكتبة وعند توجههم اتجاه نقاط تقديم الخدمات مثل بنك الإعارة أو قاعة الانترنت أو قاعة الدوريات، كذلك مراقبة بعض التصرفات التي يقومون بها في محيط المكتبة.

---

[1] عبد الهادي، محمد فتحي. المرجع نفسه. .ص 172.

[2] مرسي عطية، الطاهر. **إعداد رسائل الماجستير والدكتوراه.** القاهرة: دار النهضة، [د.ت]. ص. 110.

[3] دليو ، فضيل . **أسس المنهجية في العلوم الإجتماعية** . قسنطينة:جامعة منتوري ،1999.ص.191.

[4] بدر، أحمد. **مناهج البحث في علم المكتبات والمعلومات.** الرياض: دار المريخ، 1988. ص. 178.

[5] مرسي عطية، الطاهر. المرجع السابق. ص. 114.

[6] محمد الهادي، محمد. **أساليب إعداد وتوثيق البحوث العلمية.**القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 1995 .ص.144.

3.2.1.حدود الدراسة الميدانية:

يعتبر تحديد مجالات الدراسة خطوة مهمة في أي دراسة ميدانية و تتلخص في: الحدود الجغرافية، الحدود البشرية، الحدود الزمنية و فيما يلي سنوضح كل منها على حدى:

1.3.2.1.الحدود الجغرافية:

تتضح الحدود الجغرافية للدراسة من خلال العنوان: قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية: تطبيق مقياس الإدراكات و التوقعات، و بالتالي فالمجال المكاني هو مكتبة أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر بقسنطينة.

2.3.2.1.الحدود البشرية:

تتجلى الحدود البشرية في مجموعة الباحثين الذين ستطبق عليهم أدوات البحث داخل المجال المكاني، وتشمل هذه المجموعة الباحثين المسجلين بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية في دراسات ما بعد التدرج الأولى و الثانية – دكتوراه دولة، دكتوراه علوم، ماجستير- و في جميع الكليات و الأقسام و التخصصات.

3.3.2.1.الحدود الزمنية:

وتعني الوقت الذي إستغرقته الدراسة الميدانية بداية من تحديد مجالاتها و إختيار العينة و أدوات جمع البيانات وصولا إلى التطبيق الميداني لهذه الأدوات و من ثم جمع البيانات و تفريغها و تحليلها إحصائيا ثم تفسيرها إستنادا إلى الجداول و البيانات الإحصائية، و لقد إمتدت دراستنا تقريبا على مدى سنة كاملة.

4.2.1.العينة:

إن استخدام أسلوب العينة يوفر جزء من التكاليف والجهد حيث أنها تقتصر على جزء معين من المجتمع الأصلي للدراسة وهذا ما يسمح بسرعة استجابة كاملة لهذا الجزء وبالإجابة على التساؤلات المطروحة قمنا بتحديد جمهور الدراسة ثم اخترنا منه العينة التي أجرينا عليها البحث، إذ تعتبر هذه الخطوة التي تواجه الباحث في دراسته، حيث يتوقف على هذا الاختيار كل نتيجة أو قياس يتوصل عليه الباحث.

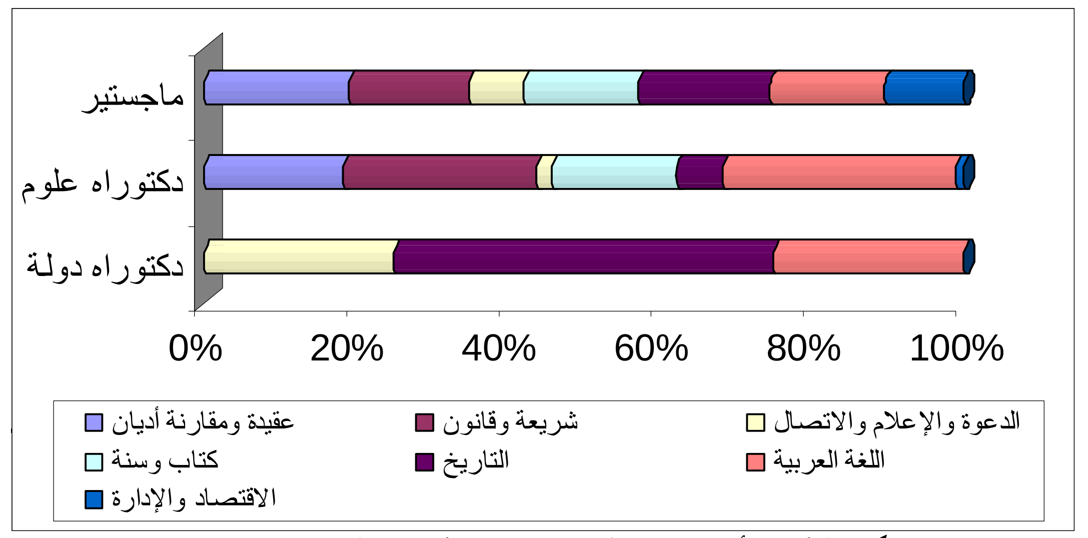
1.4.2.1.تحديد المجتمع الأصلي للدراسة:

يتكون المجتمع الأصلي للدراسة من طلبة ما بعد التدرج الأول ماجستير وطلبة ما بعد التدرج الثاني: دكتوراه دولة ودكتوراه علوم و المسجلين بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية بقسنطينة وقد كان عددهم الإجمالي 218 باحثا و باحثة ما بين درجات الماجستير ودكتوراه الدولة ودكتوراه علوم على التوالي:

- 116 مسجل بشهادة الماجستير.
- 98 مسجل بشهادة دكتوراه علوم.
- 04 مسجلين بشهادة دكتوراه دولة، وهذا ما يوضحه الجدول رقم 01 والشكل رقم 01.

الكلية	القسم	دكتوراه دولة	دكتوراه علوم	ماجستير	المجموع
كلية أصول الدين والشريعة والحضارة الإسلامية	عقيدة ومقارنة أديان	00	18	24	42
	شريعة وقانون	00	25	20	45
	الدعوة والإعلام والاتصال	01	02	09	12
	كتاب وسنة	00	16	19	35
كلية الآداب والعلوم الإنسانية	التاريخ	02	06	22	30
	اللغة العربية	01	30	19	50
	الاقتصاد والإدارة	00	01	13	14
المجموع		**04**	**98**	**116**	**218**

الجدول رقم (01): إجمالي المجتمع الأصلي للدراسة حسب الكلية والقسم والشهادة المحضرة



2.4.2.1.إختيار العينة من المجتمع الأصلي:

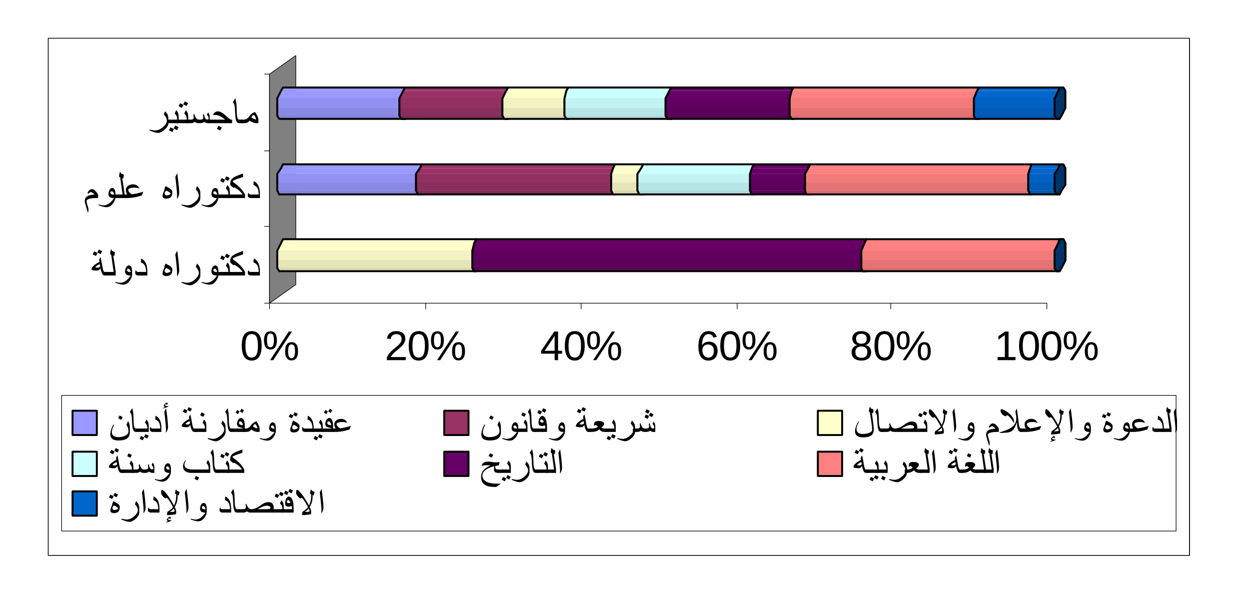
تعتبر هذه الخطوة أساسية في جميع البحوث المسحية إذ أن الباحث لا يمكنه في كل الحالات جمع البيانات عن جميع وحدات المجتمع موضع الدراسة، لذلك يعمد إلى اختيار وحدات تكون ممثلة للمجتمع الكلي، هذه الوحدات تدعى بالعينة، من هنا وضعنا مخطط وذلك باختيار عينة عرضية وهذا لكون الباحثين المسجلين بدراسات ما بعد التدرج الأولى و ما بعد التدرج الثانية مطالبين بإنجاز البحوث عند نهاية كل مرحلة من مراحل دراسات ما بعد التدرج.

أما فيما يخص توزيع الاستمارات على أفراد العينة فقد قمنا بتوزيع 70 استمارة أي بنسبة 11, 32 %من إجمالي أفراد المجتمع الأصلي، ومن بين 70 إستمارة موزعة على أفراد الباحثين والباحثات استرجعنا 64 استمارة أي بنسبة91,42 % وهي نسبة إستجابة عالية ، فيما سجلنا ست إستمارات ضائعة أي بنسبة 8,58% من إجمالي الإستمارات الموزعة و هي نسبة ضئيلة.

		دكتوراه دولة	دكتوراه علوم	ماجستير	المجموع
كلية أصول الدين والشريعة والحضارة الإسلامية	عقيدة ومقارنة أديان	00	05	06	11
	شريعة وقانون	00	07	05	12
	الدعوة والإعلام والاتصال	01	01	03	05
	كتاب وسنة	00	04	05	09
كلية الآداب والعلوم الإنسانية	التاريخ	02	02	06	10
	اللغة العربية	01	08	09	18
	الاقتصاد والإدارة	00	01	04	05

المجموع	04	28	38	70

الجدول رقم (02): إجمالي عينة الدراسة حسب الكلية والقسم والشهادة المحضرة

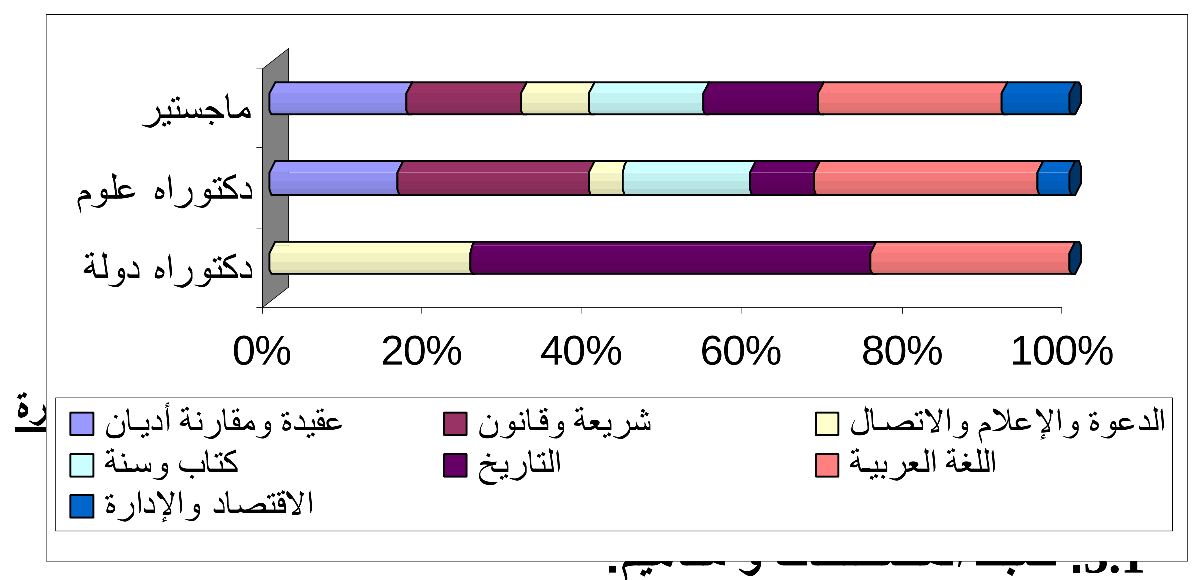


الشكل رقم(02): تمثيل عينة الدراسة حسب القسم و الشهادة المحضرة

		دكتوراه دولة	دكتوراه علوم	ماجستير	المجموع
كلية أصول الدين والشريعة والحضارة الإسلامية	عقيدة ومقارنة أديان	00	04	06	10
	شريعة وقانون	00	06	05	11
	الدعوة والإعلام والاتصال	01	01	03	05
	كتاب وسنة	00	04	05	09
كلية الآداب والعلوم الإنسانية	التاريخ	02	02	05	09
	اللغة العربية	01	07	08	16
	الاقتصاد والإدارة	00	01	03	04

المجموع	04	25	35	64

الجدول رقم (03): إجمالي الإستمارات المسترجعة حسب الكلية و القسم و الشهادة المحضرة



1.3.1. المكتبة الجامعية:

لقد أجمع الأكاديميون على أن المكتبة بمثابة الشريان الحيوي للجامعة والمؤسسات العلمية الأخرى، وهذا يؤكد دور المكتبة الحيوي وفاعليتها في عملية التحصيل الأكاديمي والبحث العلمي، ويرجع السبب في اهتمام الوسط الأكاديمي بالمكتبة الجامعية إلى ما توفره المكتبة من معلومات لأسرة الجامعة من أساتذة وطلاب وباحثين في شتى حقول العلم والمعرفة.

إن المكتبة الجامعية ليست مجرد قسم من أقسام الكلية أو الجامعة بل أنها جزء من كل قسم من حياة الباحث العلمية وتتأثر المكتبة بأهداف المؤسسة التي خدمها وبالمناخ العلمي و الإداري للجامعة ويشمل ذلك تنظيم الكليات وطرق التدريس ومدى الاهتمام بالبحث العلمي والنشر والمخصصات المالية[1].

[1] زيان عمر، محمد. **البحث العلمي: مناهجه وتقنياته**. جدة: دار الشروق، 1983.ص 196.

كما تعرف المكتبات الجامعية بأنها تلك المكتبات الأكاديمية التي تخدم مجتمع الجامعة بكل عناصره من طلبة المرحلة الجامعية الأولى وطلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس فضلا عن امتداد خدماتها بحيث تشمل أيضا الباحثين من خارج الجامعة[1] .

تعد المكتبة الجامعية من بين أهم المرافق في مجال المعلومات إذ أنها تلعب دورا بارزا في التعليم والبحث العلمي إلى جانب المساهمة في تطوير قطاع المعلومات داخل الجامعة[2].

عرفها R.Daniel بأنها مكتبات ليست ذات استقلال قانوني وهي من خدمات الجامعة مدمجة ضمن الخدمات العامة للتوثيق مهمتها الرئيسية تركيب وإعطاء قيمة للمعطيات والمعلومات ومن ثمة إتاحة الوثائق الضرورية للأساتذة والباحثين[3].

وتستمد المكتبة الجامعية وجودها وأهدافها من الجامعة ذاتها، وبالتالي فإن أهدافها هي أهداف الجامعة ورسالة المكتبة هي جزأ لا يتجزأ من رسالة الجامعة التي تتركز في التعليم والبحث وخدمة الجامعة، أي الإضافة للمعرفة عن طريق البحث، وتعليم موضوعات معينة كأنظمة فكرية، أو الإعداد لمهن معينة وخصوصاً في الجامعات التكنولوجية.

وينبغي على المكتبة أن تعكس تلك الأهداف، فالمكتبة في الجامعة بمثابة القلب لها تقدم خدماتها لطلاب المرحلة الجامعية الأولى ولطلاب الدراسات العليا والبحوث، ثم هي تخدم المجتمع أيضاً بتقديم خدماتها لكل من يستطيع الإفادة منها، وإذا كانت الجامعة تضم أجهزة كثيرة تخدم الأغراض التعليمية، فليس هناك جهازاً أكثر ارتباطا بالبرامج الأكاديمية والبحثية للجامعة مثل المكتبة.

إن المكتبات الجامعية تقف على قمة الهرم بالنسبة لباقي أنواع المكتبات الأخرى باعتبارها العمود الفقري لمؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي، وعلى أساس أنها تقدم خدماتها للجامعيين: باحثين ودارسين وهم خلاصة المجتمع والعقل المفكر للأمة. وتبرز أهمية المكتبة الجامعية

---

[1] محمود محجوب، حسناء. **الاتجاهات الحديثة في شبكات المكتبات الجامعية كمرافق للمعلومات**. تكنولوجيا المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات العربية: بين الواقع والمستقبل: وقائع المؤتمر العربي الثامن للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. القاهرة 01-04 نوفمبر 1997. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 1999.ص. 261.

[2] بطوش، كمال. **النشر الالكتروني وحتمية الولوج إلى المعلومات بالمكتبة الجامعية الجزائرية**. مجلة المكتبات والمعلومات. مج1، ع1. قسنطينة، 2002.ص.39.

[3] Daniel, Renault. **Les bibliothèques dans l'université**. Paris: cercle de la librairie, 1994. p.52.

من خلال مساهمتها الفعالة في مجال الدراسة والبحث،" فالجامعة كمؤسسة تعليمية أركانها الرئيسية ثلاثة: أستاذ وطالب ومكتبة".[1]

2.3.1. جودة خدمات المعلومات:

يعد الافتقار إلى تعريف واضح ودقيق وشامل للخدمة بالمقارنة مع المفهوم السائد للسلع المادية من أبرز العوامل التي تقف أمام قيام وتطور المؤسسات الخدمية رغم ذلك وجدت عدة محاولات جادة وأكيدة من خلال البحوث والدراسات وما اشتملت عليه الأدبيات المختلفة لوضع مفهوم للخدمة ويمكن أن نورد بعضها فيما يلي:

- الخدمة:

يعرفها ستانتون حيث يقول إن الخدمة هي نشاطات غير ملموسة غير محسوسة INTANGIBLE تحقق منفعة للعميل أو الزبون ولا ترتبط بالضرورة ببيع سلعة أو خدمة أخرى[2].

أما كوتلر - kotler - فقد عرفها على أنها أي نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر، وتكون أساسا غير ملموسة ولا ينتج عنها أي ملكية وأن إنتاجها أو تقديمها قد يكون مرتبطا بمنتج مادي ملموس أو لا يكون[3].

يعرف كل من ZITMALE ET BITNER الخدمات بأنها عبارة عن أفعال أو عمليات أو إنجازات وأعمال[4].

- الجودة:

الجودة كمصطلح مشتقة من الكلمة اليونانية QUALITIES التي تعني طبيعة الشيء و درجة صلاحه ،" وهي لا تعني الأحسن و الأفضل دائما و إنما هي مفهوم نسبي يختلف تبعا لإختلاف جهة الإستفادة منه "[5]

---

[1] سليمان الألفي، سمير. **هل نحن نحتاج للمكتبات الجامعية.** [على الخط المباشر] . تمت الزيارة يوم : 2006/03/12. متاح على الرابط التالي: **http://www.alyaseer.gov.sa/forum/topic.asp?ARCHIVE=&TOPIC_ID=4704**

[2] العلاق، بشير. **تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الأعمال: مدخل تسويقي.** عمان: مؤسسة الوراق للنشر، 2002.ص129.

[3] المرجع نفسه. ص 130.

[4] الضمور، هاني حامد. **تسويق الخدمات.** عمان: دار وائل للنشر، 2002.ص. 18.

[5] عباس هادي، صلاح. **إدارة الجودة الشاملة مدخل نحو أداء منظمي متميز.** الأداء المتميز للمنظمات و الحكومات: وقائع المؤتمر العلمي الدولي المنعقد بجامعة ورقلة ما بين 08-09مارس2005.ص.156.

وهناك العديد من التعريفات للجودة فالكثير من الناس تعني الجودة لهم الأحسن أو الأفضل أو الأكثر ملائمة للغرض ومنها ما يلي:

يعرفها CONNELL" بأنها المتانة و الأداء المتميز للمنتج"[1]

وتعني الجودة أيضا تحقيق الحد الأقصى من النتائج الايجابية أو تحقيق درجة عالية من رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة[2].

كما يمكن القول بأن الجودة هي استيفاء متطلبات وتوقعات العميل أو المستفيد بحيث تمثل مفتاح الاستمرار والنمو في المؤسسة[3]. كما تعرف بأنها الدرجة التي تشبع فيها الحاجات والتوقعات الظاهرية والضمنية من خلال جملة الخصائص الرئيسية المحددة مسبقاً.

ويعرفها ديان بون بأنها عبارة عن هدف متحرك بمجرد تحقيقه يجب تعزيزه و تطويره[4].

من خلال ما ورد من تعاريف نقول بأن الجودة هي تحقيق التميز عن طريق تلبية رغبات المستفيدين و تجاوز توقعاتهم لمستوى الخدمة.

- جودة الخدمة:

في الواقع لا يوجد تعريف موحد وبسيط لمفهوم جودة الخدمة فقد حاول العديد من الباحثين الكتابة في هذا المجال ونذكر فيما يلي بعض التعريفات:

إن مفهوم جودة الخدمة ينعكس من خلال تقييم المستفيد من الخدمة لدرجة الامتياز والتفوق الكلي في أداء الخدمة[5].

جودة الخدمة هي تلك التي تقوم على أساس عملية تقديم الخدمة بالإضافة إلى المنافع النهائية التي يجنيها العميل أو المستفيد من الخدمة.

وتعزى بعض الدراسات صعوبة تحديد مفهوم جودة الخدمة إلى الخصائص التي تنفرد بها الخدمات و هي اللاملموسية و اللاتجانس أو عدم التماثل و تذبذب الطلب عليها.

---

[1] قويدر ، عياش . **مدخل إدارة الجودة الشاملة كمحدد للأداء المتميز في المنظمات** . الأداء المتميز للمنظمات و الحكومات : وقائع المؤتمر العلمي الدولي المنعقد بجامعة ورقلة ما بين 08-09مارس2005.ص.223.

[2] كوش، هيو.**إدارة الجودة الشاملة: تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الرعاية الصحية وضمان استمرار الالتزام بها**. الرياض: الإدارة العامة للنشر، 2002.ص.19.

[3] شمدت، وارين. **مدير الجودة الشاملة: الدليل العلمي للقادة والمديرين لتحقيق إدارة الجودة الشاملة**. الرياض: دار آفاق الإبداع العالمية للنشر، 1997.ص.8.

[4] بون ، ديان، ريك ، جريجز؛ تر. محمد العديلي ، ناصر. **الجودة في العمل** . الرياض: دار آفاق الإبداع العالمية. 1995.ص. 21.

[5] بن عبد الله العباس، هشام. **قياس جودة خدمات المكتبات والمعلومات باستخدام مقياس الفجوة بين الادراكات والتوقعات**. المرجع نفسه. ص.184.

- جودة خدمات المعلومات:

إن الأهمية المتعلقة بدور خدمات المعلومات في عملية التنمية والتقدم العلمية الثقافي حيث تعد هذه الخدمات الأساس للبحث العلمي والتطوير في جميع الميادين كما تعتبر المرآة الحقيقية التي تعكس نشاط وأهداف وقدرة المكتبات ومراكز المعلومات على إفادة المستفيدين، وهي المقياس الحقيقي لمدى نجاح المكتبات ومراكز المعلومات أو فشلها[1].

إن تقديم خدمات معلوماتية متطورة ليس بالعملية التي يمكن تنفيذها من خلال قرار يتخذه مسؤول أو اقتراح يرفعه مستفيد إنما العملية متشابكة جدا ويحتاج القيام بها وجود بنية تحتية قوية في المكتبة التي تعتزم تقديم خدمات تستحق أن يطلق عليها خدمات معلومات والتي منها: وجود الكادر المتخصص والقادر على تلبية احتياجات المستفيدين و تكامل مجموعة المكتبة وتغطيتها لجميع المواضيع التي تهم الهيئة المنشئة و التجهيزات التقنية اللازمة لتقديم الخدمات المعلوماتية[2].

لذلك وجب السعي الدائم لتحسين هذه الخدمات وذلك بتوفير عنصر الجودة ويمكن توضيح مفهوم جودة خدمات المعلومات فيما يلي:

هي استخدام أفضل الأساليب المتاحة كالأساليب التسويقية الحديثة التي تجعل المستفيد محور نشاطها ومن ثمة تحقيق ديمومة رضا المستفيدين[3].

3.3.1. قياس جودة الخدمة:

إن التطوير يبدأ بالقياس وينتهي بالتقييم. فالقياس عبارة عن أداة أو وسيلة للتقييم.ويعتبر القياس إحدى وسائل التقييم إذ لا يمكن أن يكون هناك تقييم دون قياس بمعنى أن التقييم أعم وأشمل من القياس، فالقياس :MEASUREMENT تقدير الأشياء والمستويات سواء خدمات، مستفيدون، تقنية تقديراً كمياً، وهناك عدة عوامل تؤثر في القياس من أهمها[4]:

---

[1] النوايسة، غالب عوض. **خدمات المستفيدين من المكتبات و مراكز المعلومات**.عمان: دار صفاء للنشر، 2000.ص.45.

[2] حمد العمران، إبراهيم. **الخدمات المعلوماتية في مراكز المعلومات المتخصصة**.[على الخط المباشر].تمت الزيارة يوم:2005/12/16.متاح على الرابط التالي:

http://www.informatics.gov.sa/magazine/modules.php?name=Sections&op=viewarticle&artid

[3] علوان الصاحي، فيصل. **تسويق خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات في العراق**. المكتبات العربية في مطلع الألفية الثالثة: بنى وكفاءات وتقنيات متطورة. الشارقة08/05 نوفمبر 2001. الشارقة: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، 2002. ص. 521.

[4] بنت إبراهيم الدبيان، موضى. **قياسات أداء خدمات المكتبات و معايير تقييمه**. [على الخط المباشر].تمت الزيارة يوم:2005/12/16.متاح على الرابط التالي:

http://informatics.gov.sa/magazine/modules.php?name=Sections&op=viewarticle&artid

1.طبيعة الأشياء المراد قياسها: فهناك أشياء يمكن قياسها بطريقة مباشرة في المكتبات ومراكز المعلومات مثل خدمات الإعارة الخارجية، وهناك أشياء من الصعوبة قياسها مثل كمية الإعارة الداخلية.

2.كفاءة القائمين على القياس: ومدى إلمامهم بأساليب القياس ومناهجه المختلفة ودقتهم في جمع البيانات اللازمة لعمليات التحليل الإحصائي ووضوح الرؤية أمامهم بالنسبة لأهداف عملية القياس.

3.أساليب القياس المستخدمة: هل هي أساليب كمية أم نوعية. فالأساليب الكمية أكثر دقة ووضوحاً لأنها تعتمد على الحقائق الرقمية مثل الإحصاءات المكتبية أما الأساليب النوعية فتخضع للعوامل الشخصية.

تعد عملية المتابعة والقياس لجودة الخدمة هي النقطة الأولى والنهائية لتنمية وتنفيذ سياسة تهدف إلى تحسين مستوى الأداء فالقياس النوعي والكمي يعتبر الطريقة الوحيدة التي توفر للمكتبة أو المؤسسة معلومات حول ماهية الخدمات التي يتم بالفعل تقديمها ومدى تلبيتها لحاجات المستفيدين، وليكون القياس ناجحا يجب معرفة عدة قضايا حول ما هو نوع المقياس الواجب استخدامه وما الذي سوف يتم قياسه وكيف ستتم عملية القياس وعموما يمكن تعريف قياس جودة الخدمة فيما يلي:

حسب بارسورامان فإن المحور الأساسي لقياس جودة الخدمة هو الفجوة بين إدراك العاملين أو المستفيد لمستوى الأداء الفعلي للخدمة وتوقعاته حول جودة هذه الخدمة حيث تعتمد على طبيعة الفجوات المرتبطة بتصميم الخدمة وتسويقها وتقديمها[1].

4.3.1. مقياس الإدراكات و التوقعات:

تعتبر إسهامات بارسورمان من خلال تصميمه للمقياس الشهير servqual والذي كان بمثابة نقطة تحول في أدبيات جودة الخدمة ومن ظهوره وهو يستخدم بصورة واسعة في شتى المجالات.

يسعى مقياس الإدراكات والتوقعات إلى قياس الانطباع حول الخدمة من خلال أبعاده الخمسة لقياس جودة الخدمة [2].

[1] بن عبد الله العباس، هشام.**قياس جودة خدمات المكتبات والمعلومات باستخدام مقياس الفجوة بين الادراكات والتوقعات**. المرجع نفسه.ص.187 .

[2] بن عبد الرحمان الشميميري. أحمد. **جودة الخدمات البريدية في المملكة العربية السعودية**.مجلة الإدارة العامة. مج41، ع2، الرياض: معهد الإدارة العامة، 2001.ص.274.

مقياس servqual معتمد وصادق لقياس جودة الخدمة كما يمكن تطبيقه في كثير من مجالات الخدمات وما يحتاج إليه الأمر أحيانا هو تغير لبعض العبارات ليتناسب مع نوع الخدمة المراد قياس جودتها.

يمنح المقياس المستفيد الحكم على مستوى جودة الخدمة من خلال مقارنة الخدمة المدركة والتي تقدم فعليا مع الخدمة المتوقعة والتي يتوقع المستفيد أن يحصل عليها [1]

إذا فالهدف النهائي الذي يسعى استخدام هذا المقياس لتحقيقه هو قياس الفجوة ومداها بـــين إدراكات المستفيدين وتوقعاتهم تجاه الخدمات المقدمة لهم من طـــرف المنظمـــة أو المؤسســـة،لذلك سنسعى من خلال تطبيق هذا المقياس في دراستنا هذه إلى الكشف عن وجود هذه الفجوة أم لا من وجهة نظر المستفيدين من مكتبة الدكتور أحمد عروة.

[1] محمود أحمد، أحمد. **تسويق الخدمات المصرفية: مدخل نظري تطبيقي**. عمان: دار البركة للنشر، 2001. ص.111.

1.2. تطور مكتبة الدكتور أحمد عروة :

إن تطوير مكتبة الدكتور "أحمد عروة" وتحسين خدماتها بما يتماشى مع المفــاهيم العلميــة الجديدة و التقنيات الحديثة المطبقة في المكتبات الجامعية من خلال تــبني مفهــوم الإدارة العلميــة للمعلومات سمح لها بتقديم خدمات كمية ونوعية تقارب ربما احتياجات المستفيدين و رغبــاتهم وتكون في مستوى تطلعات الجامعة وسمعتها في ميدان البحث العلمي، من خلال الاستفادة مــن التجارب الرائدة في هذا المجال سواء أكان ذلك محليا أو على المستوى العربي أو الدولي ، و هذا في إطار الإمكانات المادية والبشرية المتاحة بالجامعة. مما يجعل هاته المقترحات قابلة للتحقيق على أرض الواقع.

و من وجهة نظر تاريخية فبموجب المرسوم الرئاسي الصادر بتاريخ 04 أوت 1984 أنشئت جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية وهي مِؤسسة عموميــة تتمتــع بالشخصــية المعنويــة والاستقلال المالي وتخضع لوصاية وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.

وابتداءً من تاريخ تدشين الجامعة في سبتمبر1984 لم تكن بناية المكتبة جاهزة مما اضطر الإدارة آنذاك إلى الاستعانة بقاعة كبيرة من قاعات الطابق السفلي للجامعة وحولته إلى مكتبة مؤقتــة دام استعمالها حوالي تسع (09) سنوات، وفي سبتمبر سنة 1993 تم التدشين الرسمي لمكتبة الجامعة و" سميت مكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية باسم الدكتور " أحمد عــروة " رحمــة الله عليه الذي تولى رئاسة الجامعة مابين 1989/ 1991 عرفانا و تقديرا لإسهاماته العلمية"[1]، وتشــمل المكتبة عدة أقسام نجملها فيما يلي:

القسم الإداري: يتولى المهام الإدارية الخاصة بتسيير مختلف مصالح المكتبة، بالإضافة إلى تنظــيم شؤون العمال الإدارية والمستفيدين من المكتبة، و يتولاه المدير المكلف بتسيير المكتبــة ومتصــرف إداري.

الأقسام العلمية والفنية: تشمل أربعة مصالح وهي:

مصلحة الإقتناء، مصلحة المعالجة، مصلحة البحث البيبليوغرافي، مصلحة التوجيه إذ تشترك مــع بعضها في معالجة الأوعية الفكرية من كتب ودوريات ورسائل جامعية بالاعتماد علــى التقــانين الدولية في هذا الميدان وكذا الإجابة على استفسارات وتساؤلات رواد المكتبة ...الخ ، وتتضــح أساسا في أعمال التصنيف والفهرسة و التكشيف ويشرف عليها محافظ مكتبة وأربــع ملحقــين

[1] **التعريف بمكتبة الدكتور أحمد عروة** .[على الخط المباشر] . تمــت الزيــارة يــوم: 2006/03/08. متــاح علــى الــرابط التــالي: http://www.univ-emir.dz/product_1.html

بالمكتبات الجامعية يساعدهم في ذلك ثلاثة مساعدين أبحاث ومعاون تقني في المكتبات، مـــوزعين على المكتبة المركزية ومكتبة الأساتذة والباحثين وقسم الدوريات والمكتبة الرقمية، هؤلاء جميعـــا يشكلون اللجنة العلمية للمكتبة.

قسم الإعلام الآلي : وهو همزة الوصل بين كل أقسام ومصالح المكتبة فهو أداة الربط بينها من خلال الشبكة المحلية التي توفر برامج المعالجة والتسيير والإعارة بالإضافة إلى ربط المكتبة بقواعد المعلومات في إطار شبكة الانترنيت. وكذا مهمة إنجاز وتطوير المكتبة الرقمية ويشرف عليها أربعة متخصصين في الإعلام الآلي.

2.2. أهداف المكتبة الجامعية أحمد عروة:

نظرا للمركز الحساس الذي تتمتع به المكتبة الجامعية في إرشاد التعليم العالي و البحث العلمي فهي تولى بعدة مهام و التي تتجه أساسا نحو مصادر المعارف العلمية للماضي و الحاضر عبر وسائط حديثة و من ثم حفظها و تصنيفها و تنظيمها كي تكون بعد ذلك تحت التصرف و هذا بمشاركة جميع العاملين في هده الأعمال.

و عموما تهدف المكتبة الجامعية إلى تحقيق عدة أهداف نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر ما يلي:[1]

- إختيار و توفير والمواد المكتبية المختلفة و المناسبة و التي تساهم في دعم و تطوير المناهج الدراسية المقررة في الجامعة.
- تيسير سبل الدراسة و البحث من خلال توفير المصادر اللازمة.
- تنظيم المجموعات من خلال إعداد الفهارس لإرشاد المستفيدين.
- تدريب المستفيدين على حسن إستخدام المكتبة و مصادرها و خدماتها المختلفة.
- العمل كمركز لحفظ و توزيع البحوث و الدراسات التي يقوم بها المجتمع الأكاديمي.
- إصدار النشرات و الدوريات و البيبليوغرافيات التي تساهم في تيسير البحث و تعطي مجتمع المستفيدين معلومات عن أهم أنشطة المكتبة و منجزاتها.
- تطوير علاقات التعاون مع المكتبات الأخرى و خاصة الأكاديمية منها.

[1] السيد النشار، السيد. **دراسات في المكتبات و المعلومات** .الإسكندرية : جامعة الإسكندرية،2002.ص.26.

إن وظيفة المكتبة الجامعية تتركز بشكل كبير حول تقديم المصادر و المعلومات و غيرها من الخدمات المكتبية و التي تحقق الأهداف و البرامج التعليمية للجامعة أو المعهد الذي تنتمي إليه،و تجدر الإشارة هنا إلى أهم التطورات و الإتجاهات الحديثة في المكتبات الأكاديمية:[1]

- ضرورة التفكير في الضبط البيبليوغرافي و توفير المباني و المساحات المناسبة و الملائمة.
- إستخدام المعايير الموحدة في مجالات خدمات المكتبات.
- زيادة التوجه نحو الأنظمة الآلية.

وحسب القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 08 رجب 1425 هجري الموافق لــ24 أوت 2004 ميلادي الذي يحدد التنظيم الإداري لمديرية الجامعة والكلية والمعاهد وملحقة الجامعة ومصالحها المشتركة حسب المادة 21 فإن المكتبة المركزية للجامعة تتكفل بالمهام التالية:[2]

تنظيم الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية باستعمال أحدث الطرق للمعالجة والترتيب ومساعدة مسؤولي مكتبات الكليات والمعاهد في تسيير الهياكل الموضوعة تحت سلطتهم إضافة إلى صيانة الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية و التحيين المستمر لعملية الجرد ووضع الشروط الملائمة لاستعمال الرصيد الوثائقي من قبل الطلبة والأساتذة ومساعدتهم في بحوثهم البيبليوغرافية.

3.2. إدارة المكتبة الجامعية أحمد عروة:

يعتبر هذا الموضوع أحد النقاط الحساسة لنجاح المكتبة الجامعية في أداء رسالتها لدلك رأينا من الضروري توضيح مفهوم الإدارة و إذ لا يوجد تعريف واحد متفق عليه لهذا الأخير، قمنا بإختيار بعض التعاريف و منها :

"الإدارة هي إستخدام الموظفين و الإمكانيات المادية في تحقيق أهداف الهيئة"[3] ومن جهة أخرى مازال يستخدم مصطلح إدارة المكتبات Information Management للتعبير عن مفاهيم متداخلة بعض الشيء منها أساليب تداول الوثائق،الإتصالات ، تطبيقات تكنولوجيا المعلومات وخدمات المستفيدين...الخ"[4].

إن الإدارة الفعالة للمكتبات الجامعية تعتمد على تحديد أهداف المكتبة و توفير العدد المناسب و المؤهل من اليد العاملة للقيام بالوظائف المكتبية المختلفة فضلا عن التنسيق بين الوحدات و

[1] شرف الدين ، عبد التواب . **المدخل إلى المكتبات و المعلومات** . القاهرة : الدار الدولية للإستثمارات الثقافية ، 2001.ص.45.

[2] **مقابلة مع مدير مكتبة الدكتور أحمد عروة** السيد عبد الكريم بن عميرة.يوم : 2006/03/06.

[3] عبد المنعم موسى، غادة.**المكتبات النوعية: ماهيتها، إدارتها، خدماتها**.الإسكندرية:دار الثقافة العلمية، 2002.ص.168.

[4] **الإدارة الذكية والتسويق والجودة الشاملة في المكتبات المتخصصة.** [على الخط المباشر] . تمت الزيارة يوم : 2006/02/18. متاح على الرابط التالي http://special- library.arabhs.com/info4.html

الأقسام و إعداد الميزانية اللازمة، "لقد أثبتت العديد من الدراسات أن ما نسبته 80% من العمل المكتبي هو عبارة عن عمليات فنية و إجراءات روتينية ،ولتنظيم هذا العمل يتطلب تطبيق مستمر للأسئلة الستة المعيارية للعملية الإدارية الإتصالية وهي: لماذا؟،ماذا؟،أين؟،متى؟،من؟،كيف؟."[1]،و لتسليط الضوء أكثر على هذا الموضوع فإن إدارة المكتبات الجامعية تعني تحقيق أهداف المكتبة و من ثم تحقيق أهداف الجامعة التعليمية و البحثية و إعداد الكوادر البشرية و التنمية الحضارية و خدمة المجتمع في ضوء الإمكانيات المتاحة ،و يمكن وضع عناصر الإدارة الناجحة للمكتبات الجامعية فيما يلي:

1.3.2. التخطيط :

يتعلق التخطيط بوضع الإطار العام للإحتياجات المطلوبة مع بيان الطرق اللازمة لتحقيق الوصول إلى أهداف محددة ، فالتخطيط هو التنبؤ بمسارات المستقبل،و يعتبر من الوظائف الرئيسية للإدارة الحديثة إذ يمكن القول بأنه "عبارة عن عملية تحديد الأهداف ووضع السياسات وطرق العمل و إجراءات التنفيذ، و إعداد الميزانية التقديرية ووضع البرامج الزمنية لتحقيق الأهداف الموضوعة"[2]، وقد يكون التخطيط على مدى قريب أو على مدى بعيد ، و لعل واقع مكتباتنا الجامعية المزري لهو أكبر دليل على إفتقارها لسياسات تخطيط واضحة مبنية على أسس علمية وإن وجدت فهي ضعيفة و ربما تختنق في مهدها،و يعزى ذلك إلى عدة عوامل أهمها نقص الوعي لدى المسؤولين أنفسهم عن المكتبات الجامعية بأهمية التخطيط كوسيلة لوضع المكتبة على طريق النجاح ومن ثم إستمرارية العطاء، كذلك التوظيف العشوائي للعاملين في بعض المكتبات الجامعية والتي من المفترض أن تكون قدوة لباقي أنواع المكتبات الأخرى وهذا ما أدى إلى لامبالاة العاملين بالدور الجوهري لتطبيق تعليمات التخطيط، إضافة إلى تذبذب عملية الإتصال و عدم إنسجامها ضمن الهيكل الإداري العام للمكتبة للجامعية و هذا ما ينتج عنه رداءة في التنسيق و بالتالي الفشل المحتمل لسياسة التخطيط، هذه العوامل و غيرها تكون بمثابة مثبطات للحيلولة دون تحقيق أي تقدم ملموس في مجال التخطيط الإداري.

2.3.2. التنظيم:

[1] المرجع نفسه.ص.168.

[2] دياب ، حامد الشافعي.**إدارة المكتبات الجامعية:أسسها النظرية وتطبيقاتها العملية**. القاهرة:دار غريب للنشر، 1994.ص.102.

ويقصد به "تخصيص و تحديد الوظائف الإدارية أو تحديد الأنشطة اللازمة لتحقيق أهداف المكتبة الجامعية "[1]، و هو الوظيفة الثانية في سلسلة الوظائف الإدارية إذ يعنى التنظيم "بتحديد و حصر أوجه النشاط لتحقيق أهداف المكتبة،و تنظيم القوى العاملة في أقسام أو وحدات إدارية و تقسيم العمل و تحديد خطوط الإتصال و السلطة و المسؤولية فيما بينهم"[2]، و تعمل إدارة مكتبة الدكتور أحمد عروة على تفعيل هذا المبدأ إيمانا منها بأهميته و دوره الهام في نجاح الأسلوب الإداري المتبع ومن ثم ضمان الاستمرارية و التفوق.

3.3.2. التوجيه:

إن تحقيق أهداف المكتبة الجامعية يتوقف على عدة عوامل منها قيام الإدارة بعملية التوجيه الذي يجعل الموظف مجبر على أداء أعماله بكفاءة و فعالية و دقة من خلال التوجيهات و الإرشادات و القرارات و الأوامر الإدارية التوجيهية التي توجه له و هذا بغية تيسير خدمات المعلومات الجارية .

4.3.2. الرقابة و المتابعة و تقييم الأداء:

تعتبر هذه العملية في غاية الأهمية حيث يجب على المكتبة لكي يكون لديها نوع من الإنضباط أن يتوافر لديها الإحصاءات اللازمة التي تساعد على تفسير و مقارنة البيانات و التعرف على النتائج ،"إن عملية الرقابة تسمح بالوقوف على أوجه القصور في خدمات و أعمال المكتبة الجامعية كذلك إكتشاف الأخطاء قبل أو أثناء وقوعها و معالجتها و تفاديها مستقبلا،و التأكد من توفر الإنسجام في العمل بين مختلف أقسام المكتبة الجامعية"[3] ، و تتعدد أوجه الرقابة فنجد مثلا الرقابة المالية ،الرقابة على الكفاية، و تعتبر الرقابة على أداء العاملين بالمكتبات الجامعية ذات دور جوهري حيث تهدف إلى "متابعة عمل الموظف للتأكد من قيامه بواجباته بالإضافة إلى الكشف عن جوانب القصور في النشاط الإداري و المكتبي و ذلك لإدخال التعديلات التي تحقق المزيد من النجاح ، الأمر الذي يبرر الحاجة إلى قياس أداء الموظف و تقييم أداءه الوظيفي"[4]، و الإدارة الرشيدة هي التي تستعمل الرقابة كأداة للإصلاح و ليس أداة لتصيد الأخطاء.

5.3.2. العاملين:

[1]عبد المنعم موسى، غادة. المرجع نفسه .ص. 169.

[2]دياب ، حامد الشافعي. المرجع نفسه . ص. 124.

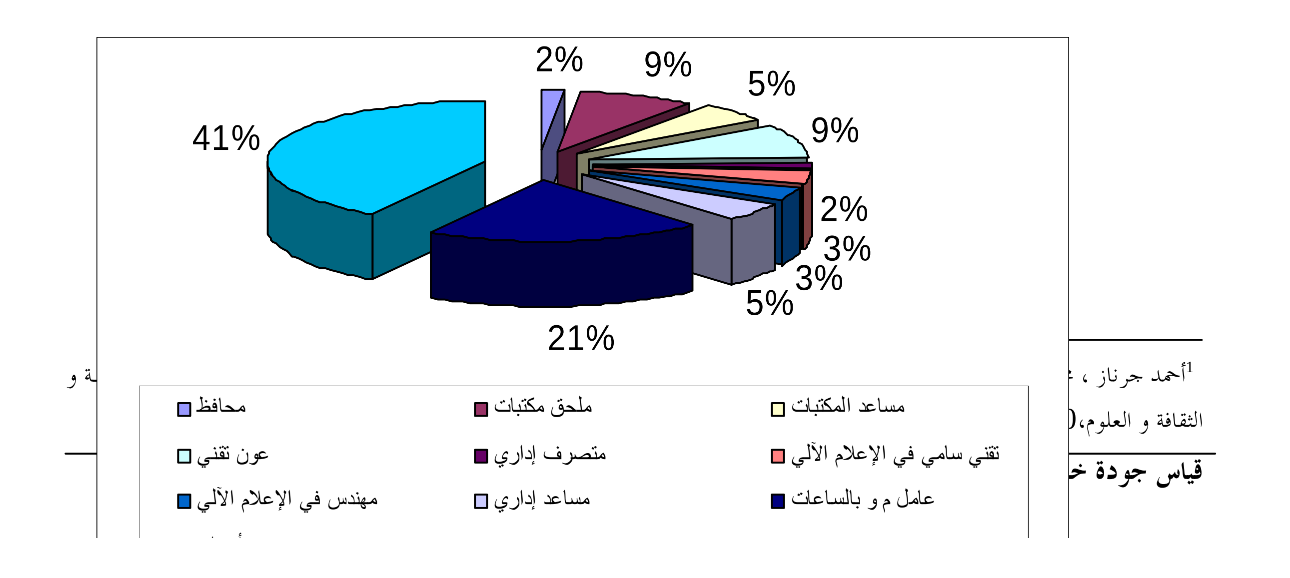
[3] تيقروسين ، منير .**المكتبة الجامعية الجزائرية و دورها في تقليص الفجوة الرقمية:دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية بالشرق الجزائري** .رسالة ماجستير :علم المكتبات :قسنطينة،2005.ص.104-105.

[4] إبراهيم موسى فرحات، ثناء. **الرقابة على أداء العاملين بالمكتبات الجامعية بالقاهرة الكبرى**.الإسكندرية :دار الثقافة العلمية،2000.ص.24.

إن الحديث عن العاملين يجرنا للتطرق لما يعرف بالتوظيف حيث يتم من خلاله تحريك الموظفين إما داخليا و ذلك عن طريق إختيارهم و تعيينهم و تدريبهم و ترقيتهم أو خارجيا و ذلك بالإستقالة و التقاعد ، و من جهة أخرى فلقد "اشتغل المسؤولون في المكتبات الجامعية على مر السنين بوضع معايير التي تحدد حجم جهاز الموظفين و عدد العاملين بها ولقد ساهمت المنظمات و الإتحادات الدولية للمكتبات و التوثيق و المعلومات بجهود كبيرة لوضع معايير للمكتبات الجامعية ، و لعل أهمها تلك التي تم اعدادها من قبل الإتحاد الدولي لجمعيات المكتبات-IFLA- سنة 1987 و التي تنص على أن عدد العاملين و نوعية مؤهلاتهم تتحدد من خلال عدة عوامل ترتبط بالمكتبة مثل عدد الطلاب، حجم المكتبة ، عدد ساعات الخدمة ، معدل التزويد و الإعارة "[1]، و يشمل جهاز الموظفين في المكتبة الجامعية إضافة إلى مدير المكتبة عدد من العاملين المؤهلين ويمكن توضيح ذلك من خلال فريق العمل الذي يسهر على تسيير مكتبة الدكتور أحمد عروة و المتكون من 58 عامل و حسب مدير المكتبة فإن عدد العمال في تغير دائم وفق تطلعات المكتبة وآفاقها المسقبلية و الجدول التالي يبين تصنيف العمال حسب الوظيفة.

	محافظ	ملحق مكتبات	مساعد المكتبات	عون تقني	متصرف إداري	تقني سامي في الإعلام الآلي	مهندس في الإعلام الآلي	مساعد	عامل م و بالساعات	أعوان	المجموع
العدد	**1**	**05**	**03**	**05**	**01**	**02**	**02**	**03**	**12**	**24**	**58**

الجدول رقم(04): إجمالي العاملين بمكتبة أحمد عروة حسب الوظيفة



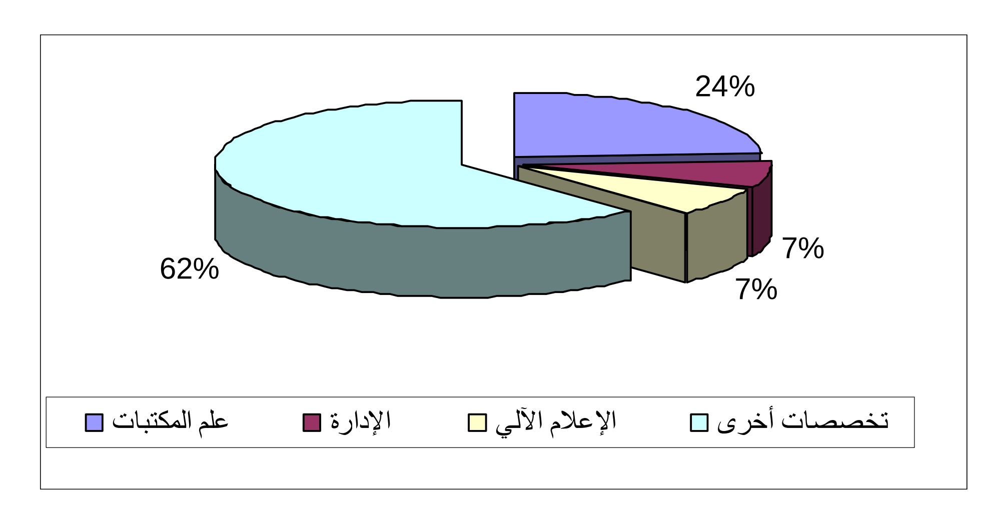
[1]أحمد جرناز ، ... ة و
الثقافة و العلوم،(...

الشكل رقم (04): إجمالي العاملين بمكتبة أحمد عروة حسب الوظيفة

أما عن تخصصات العاملين بمكتبة الدكتور أحمد عروة فقد تراوحت بين علم المكتبات و الذي يشكل الأغلبية نسبيا من العدد الإجمالي في حين يأتي كل من تخصص الإدارة و الإعلام الآلي بدرجة أقل و هذا ما يوضحه الجدول التالي:

	علم المكتبات	الإدارة	الإعلام الآلي	تخصصات أخرى	المجموع
العدد	**14**	**04**	**04**	**36**	**58**

الجدول رقم(05):توزيع العاملين بمكتبة الدكتور أحمد عروة حسب التخصص



الشكل رقم(05): توزيع العاملين بمكتبة الدكتور أحمد عروة حسب التخصص

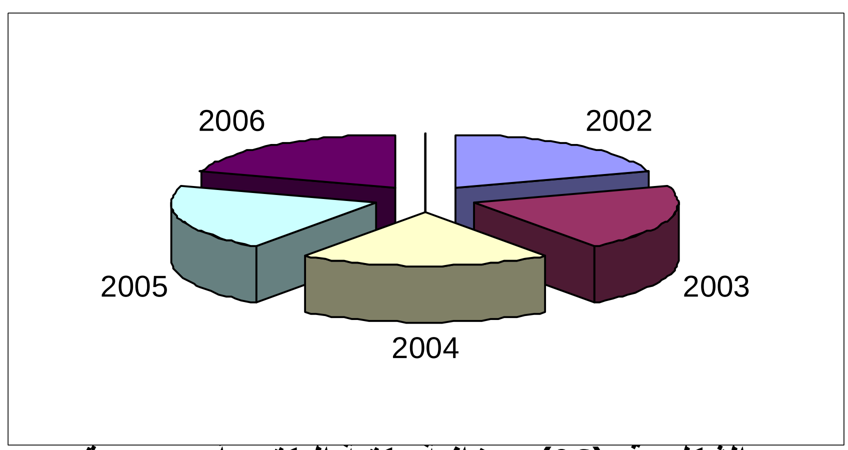
6.3.2. الميزانية:

يعتبر تخصيص ميزانيات المكتبات الجامعية من أهم عناصر نجاحها على جميع المستويات ، و تتم دراسة هذه الميزانية من طرف مدير المكتبة الذي يدرس بصفة مستمرة إحتياجات المكتبة و من ثم يحاول تأمين الميزانية و الأموال الكافية لهذه الإحتياجات ، وعلى هذا الأساس تتمتع مكتبة الدكتور أحمد عروة بميزانية خاصة يتم صرفها في جلب تجهيزات جديدة و ما إلى ذلك من أثاث مكتبي أو تصليح بعض الأجهزة المعطلة كما يذهب جزء منها للإشتراكات في الدوريات و

المجلات العلمية و خاصة الأجنبية ، و يمكن توضيح ميزانية المكتبة خلال الخمس سنوات الأخيرة كما يلي :

السنة المالية	الميزانية
2002	3.680.000.00
2003	4.000.000.00
2004	2.800.000.00
2005	3.000.000.00
2006	5.000.000.00

الجدول رقم(06): ميزانية مكتبة الدكتور أحمد عروة.



الشكل رقم (06): ميزانية مكتبة الدكتور أحمد عروة.

4.2. مبنى و تجهيزات المكتبة الجامعية:

إن نجاح أي مكتبة جامعية و إسهامها في تحقيق الأهداف التعليمية و البحثية للجامعة متوقف على مدى توفيرها لعدة مقومات بشرية و مادية، و لعل مبنى المكتبة و تجهيزاتها من أهم هذه المقومات.

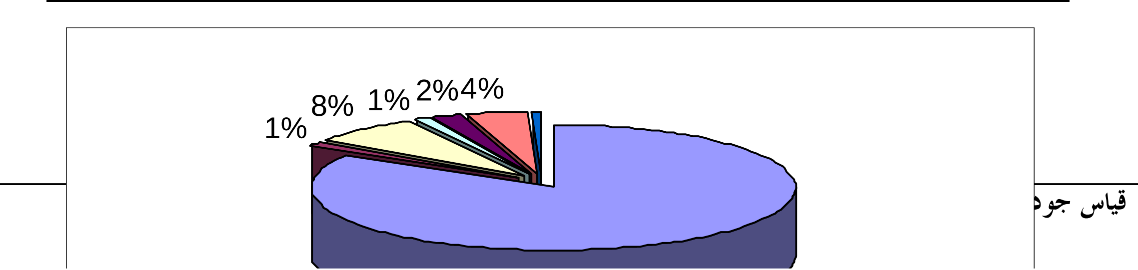
1.4.2.المبنى:

وقبل الحديث عن المبنى تجدر الإشارة هنا إلى أهمية موقع المكتبة ضمن الهيكل العام للجامعة ، حيث يعد أحد المقومات الأساسية في تقديم الخدمة المكتبية بصورة أكثر فعالية و له بالغ الأثر في

التردد على المكتبة و الإستفادة من مصادر المعلومات بها ، ولقد تعددت المواصفات الخاصة بمواقع المكتبات الجامعية غير أنها ركزت في مجملها على أن تكون المكتبة في مكان يتيح للطلاب و أعضاء هيئة التدريس الوصول إليه بسهولة كأن يتوسط الحرم الجامعي مثلا، أما بالنسبة للمبنى فيجب أن يكون فسيح ويتيح للمكتبة تأدية دورها داخل الجامعة ، كما يجب أن يتميز بالمرونة في التصميم تحسبا للتوسع المستقبلي ، وفي هذا السياق نقول بأن مبنى مكتبة الدكتور أحمد عروة لا يستجيب للمعايير المعمول بها عند تصميم مباني المكتبات الجامعية و ما يؤكد هذا الرأي ما يلاحظه أيا كان من تفرقة لبعض أقسامها كقسم الدوريات و مكتبة الأساتذة و المكتبة الرقمية إذ أن المعايير الحديثة للمباني ذات الجودة توصي بتجميع كل فروع المكتبة داخل مبنى واحد في وسط الجامعة الأم ، كذلك نقص التهوئة داخل المكتبة و خاصة المخازن مما قد يعرض الكتب و الوثائق للتلف مع مرور الزمن ومن جهة أخرى قد يسبب هذا الجو المغلق شيء من الإختناق بالنسبة للعاملين ، شيء آخر ربما يكون له بالغ التأثير على الهدوء الذي يجب أن يسود أجواء المكتبة بصفة عامة و هو موقع إدارة المكتبة و التي لا يصل إليها من يقصدها إلا بعد المرور على كافة الأقسام و خاصة قاعات المطالعة التي تتطلب درجة عالية من الهدوء لذلك من الأفضل أن تكون الإدارة في مقدمة المكتبة مثلا أو في جهة محايدة رغم ذلك فإن مكتبة الدكتور أحمد عروة تتمتع بهندسة معمارية مقبولة إلى حد بعيد جدا مقارنة مع بعض المكتبات الجامعية المركزية الأخرى ، و نورد فيما يلي بعض الأرقام حول الطاقة الإستيعابية لأقسام و قاعات المكتبة محل الدراسة كما في الجدول التالي:

القاعات و الأقسام	قاعتي المطالعة	قاعة الإنترنت	مكتبة الأساتذة	المكتبة الإلكترونية	قسم مقارنة الأديان	قسم الدوريات	فضاء المكفوفين	المجموع
العدد	**800**	**10**	**72**	**10**	**20**	**40**	**04**	**956**

الجدول رقم(07) : الطاقة الإستيعابية لقاعات و أقسام مكتبة الدكتور أحمد عروة



الشكل رقم(07): الطاقة الإستيعابية لقاعات و أقسام مكتبة الدكتور أحمد عروة

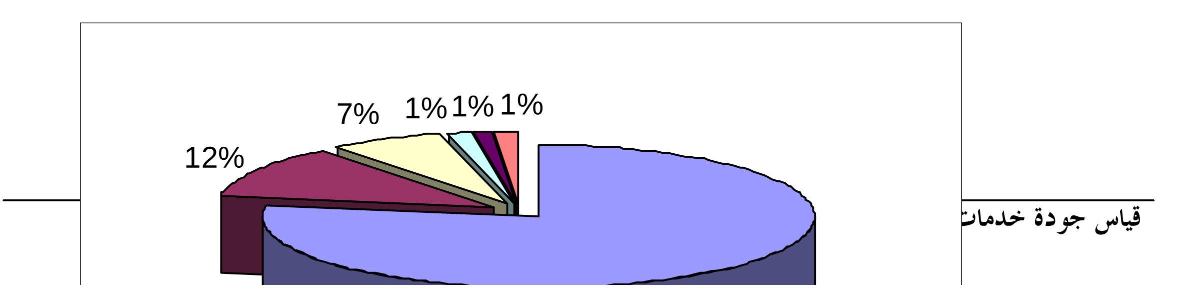
تعتبر هذه الأرقام متواضعة بالنظر إلى أهمية المكتبة و عدد الطلبة المتزايد بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية لذلك فالمكتبة مدعوة اليوم قبل الغد إلى التغيير و التطوير و التحسين لمواكبة التغيرات المستقبلية المحتملة على كل الأصعدة.

2.4.2. التجهيزات:

يعد الأثاث و التجهيزات من المقومات المادية اللازمة لتقديم الخدمة المكتبية الجامعية الجيدة و تشمل الرفوف و الأدراج و المناضد و المقاعد و مكاتب الإعارة ، أما الأجهزة فتتمثل في أجهزة الإعلام الآلي و أجهزة قراءة الميكروفيلم و أجهزة التسجيل و عرض الصور ، و لقد سعت مكتبة أحمد عروة لتوفير هذه التجهيزات و غيرها بما يكفل السير الحسن لأنشطتها و خدماتها ، وهذا ما يبينه الجدول التالي:

	حاسوب	طابعة	ناسخة	ماسح ضوئي	جهاز فاكس	قارئ ميكروفيش	قارئ ميكروفيلم	جهاز عرض البيانات
العدد	59	09	05	01	01	00	01	00

الجدول رقم(08): تجهيزات مكتبة الدكتور أحمد عروة



الشكل رقم(08): تجهيزات مكتبة الدكتور أحمد عروة

5.2. أرصدة المكتبة الجامعية:

إن نجاح الخدمة المكتبية يتحدد وفقا لمدى قوة مصادر المعلومات أو ضعفها فكلما كانت مجموعات المصادر المكتبية شاملة لفروع المعرفة الإنسانية كافة ومتنوعة المستويات ومطابقة للمعايير الكمية والنوعية المتعارف عليها، كانت المكتبات في وضع يمكنها من تلبية المتطلبات والاحتياجات التعليمية والتربوية والبحثية، بالإضافة للاستجابة الفعالة لتلبية احتياجات المستفيدين من طلبة وأساتذة و باحثين، كما أن مصادر المعلومات في المكتبات تشتمل على كافة أوعية المعلومات وهما نوعين متميزين هما المواد الورقية و المواد اللاورقية ويوجد نوع ثالث يجمع بينهما ويطلق عليه الأوعية المتعددة، ولقد بلغ الرصيد الإجمالي لمكتبة الدكتور أحمد عروة إلى غاية السنة الجامعية الجارية حوالي 31508 عنوان، ويشمل ذلك الوثائق الورقية و اللاورقية.

1.5.2. الرصيد الورقي:

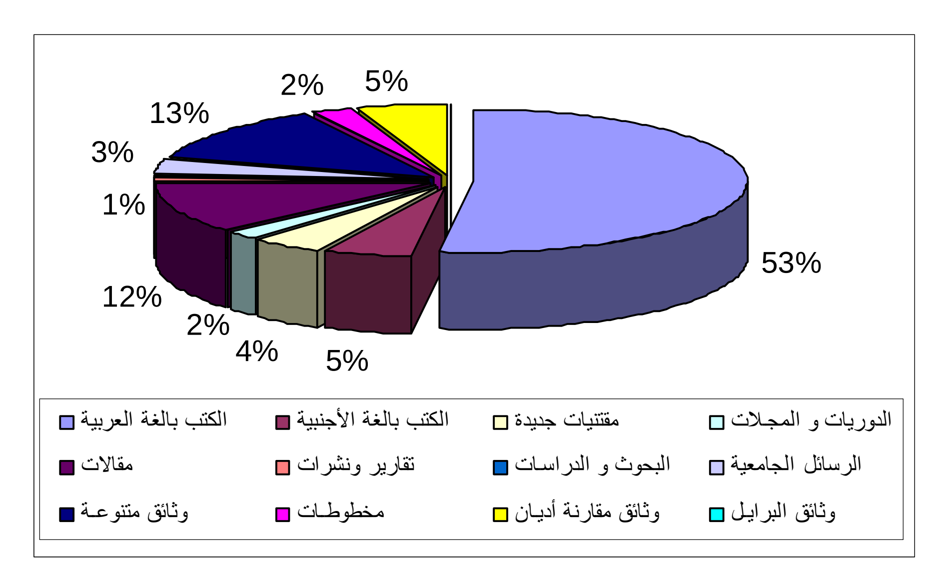
المواد الورقية هي أساس الخدمة المكتبية وهي العمود الفقري لها إذ أن من أهداف المكتبات الجامعية توفير هذه المواد التي تغرس وتنمي عادة البحث و التنقيب عن المعلومات وتجعلها من العادات الأصيلة لدى الطلاب و الأساتذة وهذا لا يعني تزحزح المواد الأخرى التي لا تعتمد على الكلمة المكتوبة أو المطبوعة وإنما لتبيان الدور الكبير الذي تلعبه المواد المطبوعة على مر التاريخ الإنساني وما لها من دور في الاتصال الثقافي والعلمي والتعليمي و البحثي وتشتمل المواد الورقية على الأنواع التالية: الكتب ، الدوريات، الكتيبات والنشرات، القصاصات،...،وفي هذا الإطار تمتلك المكتبة محل الدراسة رصيد محترم من الأوعية الورقية فيها من المراجع التي لا يستطيع الباحث اقتناءها إما لارتفاع سعرها،ن أو صدورها منذ فترة طويلة، كما تشمل مكتبة

الأساتذة أي مكتبة الشيوخ عددًا كبيرًا من المراجع النادرة قد أهديت للمكتبة من العلماء و المفكرين الجزائريين ، ولقد بلغ الرصيد الورقي الإجمالي هذه السنة 29333عنوان ، هذا الرصيد موزع حسب الجدول التالي:

فروع المكتبة	نوع الوعاء	العدد بالعناوين
مقر المكتبة	الكتب بالغة العربية	15250
	الكتب بالغة الأجنبية	1522
	مقتنيات جديدة	1233
قاعة الدوريات	الدوريات و المجلات	575
	مقالات	3427
	تقارير ونشرات	273
	البحوث و الدراسات	39

1019	الرسائل الجامعية	
3745	وثائق متنوعة	مكتبة الأساتذة
719	مخطوطات	
1531	وثائق مقارنة أديان	مكتبة مقارنة الأديان
30	وثائق البرايل	مكتبة البرايل
29333	المجموع	

الجدول رقم(09): إجمالي الرصيد الورقي لمكتبة الدكتور أحمد عروة



الشكل رقم(09): إجمالي الرصيد الورقي لمكتبة الدكتور أحمد عروة

2.5.2. الرصيد اللاورقي:

أو كما يعرف بالمواد غير المطبوعة وهي "فئات من أوعية المعلومات غير التقليدية تقوم على تسجيل الصوت أو الصورة المتحركة أو كلاهما معا بإحدى الطرق التكنولوجية الملائمة وتصنع بمقاسات وسرعات متفاوتة وتظهر في أشكال متنوعة أشهرها الشريط والقرص والاسطوانة وتستخدم في أغراض البحث ومجالات الترفيه"[1] وتشكل الرصيد غير المطبوع مجموعة واسعة من المواد وتشتمل على الأنواع التالية: المواد البصرية، المواد السمعية، المواد السمعية البصرية ، الوسائط المتعددة، المصغرات الفيلمية،...و تتميز المصادر الحديثة للمعلومات ومن أبرزها المصادر الإلكترونية بقربها من المستفيد وسرعة وصول المستفيد إليها، وذلك لأنها غالبا ما تكون في جاهزية تامة ومتاحة في كل وقت، خصوصا عندما تكون على الخط المباشر ويمكن الوصول إليها عبر الإنترنت"[2].

نظرا للأهمية التي أصبحت تكتسيها هذه الأخيرة فقد بادرت مكتبة جامعة الأمير عبد القادر على توفير رصيد يمكن إعتباره مناسبا إلى حد بعيد بالنظر إلى إمكانياتها و بلغة الأرقام يصل رصيد المكتبة اللاورقي إلى حدود 2175 عنوان، وللتوضيح أكثر أدرجنا مكونات هذا الرصيد و ذلك من خلال الجدول التالي:

نوع المكتبة	نوع الوعاء	العدد بالعناوين
المكتبة الإلكترونية	أقراص مكتنزة	150
	كاسيت فيديو	25
المكتبة الرقمية	وثائق رقمية	2000
المجمـــوع		2175

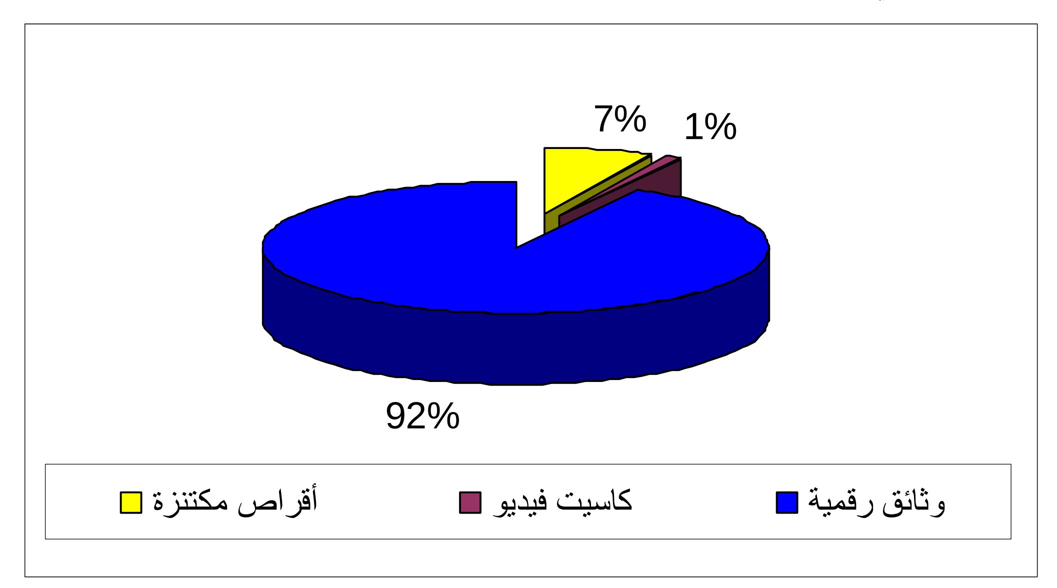
الجدول رقم (10): إجمالي الرصيد اللاورقي لمكتبة الدكتور أحمد عروة

[1] الدرهوبي ، محمد الهادي. **المكتبة المدرسية الشاملة وتكنولوجيا المعلومات**. [على الخط المباشر]. تمت الزيارة يوم:2006/01/12. متاح على الشبكة على الرابط التالي:

http://www.cybrarians.info/journal/nor

[2] بن سعد العسيري، سعيد. **نظرة على البوابة العربية للمكتبات والمعلومات**. [على الخط المباشر] . تمت الزيارة يوم : 2006/01/12.متاح على الرابط التالي:

http://informatics.gov.sa/magazine/modules.php?name=Sections&op=viewarticle&artid=121



الشكل رقم(10): إجمالي الرصيد اللاورقي لمكتبة الدكتور أحمد عروة

و عموما فإن وضع خطة إستراتيجية من طرف المكتبات الجامعية من شأنه أن يرقى بها إلى الريادة الأكاديمية و لا يكون ذلك إلا" ببناء مجموعات ورقية ورقمية متكاملة وبناء وتنظيم وتوفير وصول سهل و سريع لمواردها وخدماتها مساندة للعملية التعليمية وحاجات البحث العلمي بالجامعة."[1]

6.2. خدمات المكتبة الجامعية أحمد عروة:

تعتبر المكتبة الجامعية مركز إشعاع للفكر و الثقافة و الحضارة ، لا غنى عنها مطلقا في العملية التعليمية و النهوض بالمستوى التعليمي المنشود، إن المكتبة الجامعية لها مكانة كبيرة بالنسبة للمجتمع الجامعي ، و ذلك من خلال الخدمات التي تقدمها لجمهور المستفيدين من طلبة و باحثين و أساتذة ، فالخدمات المكتبية هي مجموعة من العمليات اللازمة و الضرورية التي تقوم بها المكتبة و هذا بغية خدمة الرواد على أحسن وجه ممكن، وهناك نوعان من الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية و يمكن توضيح ذلك فيما يلي :

1.6.2. الخدمات الفنية:

وتسمى أيضا بالخدمات المكتبية الغير مباشرة و هي "تلك العمليات و الإجراءات التي ينجزها الموظفون أو العاملون بالمكتبات من حيث لا يراهم المستفيد و لكنه في الحقيقة يستفيد من الناتج

[1] محمد سلطان العلماء، حسام. **مكتبات جامعة الامارات دعامة رئيسية للقطاع التعليمي.** [على الخط المباشر].تمت الزيارة يوم: 2006/01/14م.متاح على الرابط التالي: http://www.albayan.co.ae/albayan/2002/05/18/mhl/24.htm

النهائي لهذه الخدمات"[1] ، من هنا يمكن القول بأن هذا النوع من الخدمات يهدف إلى تهيئة الكتب و الأوعية المكتبية أو المواد المكتبية الأخرى ووضعها لخدمة القارئ أو المستفيد إذن فهو يؤسس لما سيأتي بعده من خدمات مباشرة ،وفيما يلي أهم هذه العمليات :

1.1.6.2.التزويد:

اليوم و أمام هذا الفيض الهائل من المعلومات و خاصة الإلكترونية منها و الذي يعبر عنه البعض بالسيل المعلوماتي المتدفق يقف الباحث أو الدارس في مختلف التخصصات في حيرة و دهشة في كيفية تحقيق الإفادة المثلى من مصادر المعلومات المتعددة لذلك تسعى المكتبات الجامعية دائما إلى تيسير خدماتها و إدارتها بشكل يكفل تحقيق البناء الجيد لمجموعاتها و هذا ما يطلق عليه بالتزويد أو تنمية المجموعات و التي مرت كغيرها من العمليات الفنية في المكتبات بعدة تطورات في المفهوم وفي الإجراءات، ولعل من أهم تلك التطورات ذلك التحول من التركيز على إقتناء مصادر المعلومات بأشكالها المختلفة، بمعنى آخر تملك أوعية المعلومات، إلى التركيز التدريجي على إتاحة تلك المصادر بطرق أخرى متعددة يأتي في مقدمتها الاتصال المباشر بمصادر المعلومات العالمية من خلال إتفاقيات يتم إبرامها بين المكتبة والمؤسسات المعلوماتية الأخرى[2].

إن عملية التزويد ذات أهمية بالغة في تحقيق أهداف المكتبة الجامعية من جهة، و أهداف الجامعة من جهة أخرى ،"فإذا نجحت هذه العملية تكون قد قطعت أشواطا كبيرة في خدمة و دعم البحث العلمي من حيث توفير ما يلزم من معلومات لمختلف فئات الباحثين و الطلبة و الموظفين بالجامعة"[3]،كما يمكن القول بأن التزويد عبارة عن "عملية توفير أو الحصول على المواد المكتبية المختلفة و المناسبة للمكتبة و مجتمع المستفيدين منها"[4].

ومن جهة أخرى عرف التزويد بأنه " تلك الإجراءات الفنية الضرورية و المتمثلة أساسا في إقتناء الكتب و الدوريات و المواد السمعية و البصرية و المصادر الأخرى المطلوبة ، عن طريق

---

[1]تيقروسين ، منير . المرجع نفسه . ص.119.

[2]بن عبد الرحمن الجبري، خالد. **مصادر المعلومات بين الإتاحة والتملك.** [على الخط المباشر]. تمت الزيارة يوم: 2006/01/16.متاح على الرابط التالي:

http://informatics.gov.sa/magazine/modules.php?name=Sections&op=viewarticle&artid=123

[3]قموح ، ناجية . **السياسة الوطنية للمعلومات العلمية و التقنية و دورها في دعم البحث العلمي بالجزائر:دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية بالشرق الجزائري** .أطروحة دكتوراه دولة : علم المكتبات: قسنطينة ، 2004 .ص.205.

[4]أحمد همشري،عمر، مصطفى عليان، ربحي . **أساسيات علم المكتبات و التوثيق و المعلومات.** عمان: مديرية المكتبات و الوثائق الوطنية، 1990.ص.143.

الشراء أو الإشتراك أو الإهداء أو التبادل و يعتبر التزويد المركزي من أفضل طرق التزويد في العصر الحالي نظرا لما تتيحه من إيجابيات خاصة تخفيض الأسعار و تجنب تكرار العناوين"[1].

لقد بات من المسلم به اليوم تغيير النظرة السائدة حول عملية التزويد و القسم الخاص بها، إذ أن الكثير يعتقد بأن هذا القسم ما هو إلا مجرد إدارة للمقتنيات أو بعبارة أخرى مستودع تخزن فيه المجموعات. وتنمية المجموعات كغيرها من العمليات الفنية في المكتبات شهدت كثيرا من التطور في المفهوم وفي الإجراءات، ولعل من أهم تلك التطورات ذلك التحول من التركيز على إقتناء مصادر المعلومات بأشكالها المختلفة، بمعنى آخر تملك أوعية المعلومات، إلى التركيز التدريجي على إتاحة تلك المصادر بطرق أخرى متعددة يأتي في مقدمتها الاتصال المباشر بمصادر المعلومات العالمية من خلال إتفاقيات يتم إبرامها بين المكتبة والمؤسسات المعلوماتية الأخرى.

وبما أن التزويد من أهم الخدمات الغير مباشرة فإن نجاحه مرتبط بمدى النجاح و التحكم الجيد و الفعال في عملية الإختيار و التي تبنى دائما على أساس إهتمامات المستفيدين دون إغفال لدور مسؤول قسم التزويد أو كما يسمى بضابط التزويد في ترشيد و تنفيذ سياسة الإقتناء.

ورغم ما توليه بعض المكتبات الجامعية من إهتمام لهذا الجانب إلا أن مكتباتنا الجامعية الجزائرية لا زالت تتخبط إذ لم تجد ضالتها بعد نحو ترشيد سياسة الإقتناء بما يتلاءم مع إحتياجات المستفيدين الحقيقية و محاولة تلبيتها بناءا على تقويم الموجودات و معرفة الإحتياجات المستقبلية، و عموما لن يتغير الحال ما لم تتبنى هذه الأخيرة التكنولوجيات الحديثة و النظم الآلية التي تسمح بتطوير هذه العملية المكتبية الهامة و من ثم نجاحها الشامل و في هذا الإطار تقوم مكتبة الدكتور أحمد عروة بعملية التزويد من خلال مصلحة الإقتناء حيث تتم أولا عملية الإختيار ، حيث بلغ عدد الكتب المقتناة لهذه السنة الجامعية 2006/2005 حوالي 1250عنوان و لقد تنوع هذا الرصيد بين مختلف التخصصات الموجودة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية إضافة إلى كتب متنوعة تشمل فروع أخرى من المعرفة البشرية، و هذا ما ينبغي التأكيد عليه دائما إذ يجب على قسم التزويد القيام بتوفير المواد المكتبية المختلفة للمكتبة بأفضل الطرق و أسرعها و أقلها تكلفة و جهدا، ولعل ما يشهده رصيد المكتبة محل الدراسة من تزايد في نسبة الكتب المقتناة كل سنة يعكس بشدة نية إدارتها في الوصول إلى مراحل متقدمة و متطورة في واقع سياسة التزويد استجابة لتطلعات الجامعة.

[1] قنديلجي، عامر إبراهيم ، السامرائي ، إيمان فاضل. **حوسبة – أتمتة – المكتبات** .عمان: دار المسيرة للنشر، 2004. ص. 204.

2.1.6.2. الفهرسة و التصنيف:

تعتبر إجراءات الفهرسة و التصنيف من أهم الإجراءات الفنية المطلوب تنفيذها في المكتبات و مراكز المعلومات و خاصة المكتبات الجامعية، و تعرف الفهرسة بأنها الوصف المادي لأوعية المعلومات.

كما يمكن القول بأنها "عملية الوصف الفني لمواد المعلومات بهدف أن تكون تلك المواد في متناول المستعمل بأيسر الطرق و في أقل وقت ممكن"[1].

تهدف عملية الفهرسة إلى "تحديد المسؤولية عن وجود كتاب أو مادة مكتبية بعينها و بيان الملامح المادية و الفكرية لها و إعداد المسجلات الخاصة بذلك و ترتيبها وفق نظام معين لتسهيل وصول القارئ للمعلومات"[2]، و رغم توفر هذه الخدمة على مستوى العديد من المكتبات الجامعية إلا أنه من الملاحظ أنها لازالت تسير في الإتجاه التقليدي و هذا ما يثبته التواجد المكثف للفهارس البطاقية و المحزومة التي غدت كرمز و علامة لتدني مستوى هذه الخدمة خاصة في مكتباتنا الجامعية الجزائرية و هذا ما يزيد من تعقيد مهمة المستفيدين في الوصول إلى المعلومات بأقل وقت و جهد ممكنين ، و اليوم نجد القليل من المكتبات الجامعية قد أدخلت النظم الآلية في فهرسة مقتنياتها رغم ما تتيحه هذه الأخيرة من مميزات والتي يمكن تلخيصها فيما يلي:[3]

- تطوير كفاءة البحث و تطويره.
- إنتاج فهارس موحدة.
- توفير سبل الوصول إلى فهارس حديثة من خلال عدة منافذ.
- تقليل كلفة إدامة الفهارس التقليدية.
- إمكانية التعامل مع التأثيرات الخارجية و مواجهة التغيرات الطارئة خاصة مع إنتشار و نضوج خدمات الفهرسة و نظمها التعاونية و توفر قواعد البيانات البيبليوغرافية وفق تسجيلة مارك المعيارية.

أما بالنسبة للتصنيف فهو عبارة عن "تلك العملية التي بموجبها تقسم أية مجموعة من المواد إلى مجموعات فرعية بحيث تتكون كل مجموعة من وحدات ذات صفات أو خصائص متجانسة

---

[1] أحمد البدوي ، أبو زيد .**فن تصنيف الكتاب** .القاهرة:دار الفكر العربي، 1993.ص.09.

[2] أحمد همشري،عمر، مصطفى عليان، ربحي . المرجع نفسه.ص.161.

[3] قنديلجي،عامر إبراهيم، السامرائي، إيمان فاضل. **قواعد و شبكات المعلومات المحوسبة في المكتبات و مراكز المعلومات**.عمان:دار الفكر للطباعة و النشر، 2000.ص.133.

تجعلها نوعا محددا ، بحيث ينتج عن ذلك فصل المواد غير المتجانسة تبعا لدرجة إختلافها"[1] ، كما يعني التصنيف في أوسع معانيه وضع الأشياء المتشابهة بعضها جانب بعض، ومن جهة أخرى يعرف على أنه" فن إكتشاف موضوع الكتاب و الدلالة عليه برمز من رموز خطة التصنيف المعتمدة"[2] .

وبالنظر إلى مكتباتنا الجامعية فأغلبها تطبق إما تصنيف ديوي العشري وإما تصنيف محلي من و ضع المكتبة غير مقنن ، فمكتبة أحمد عروة محل الدراسة أولت منذ البداية أهمية كبيرة لهذا الجانب حيث إعتمدت على تصنيف ديوي و الذي يقسم المعرفة البشرية إلى عشرة أقسام ناهيك عن التفريعات الموجودة تحت كل قسم منها، و تماشيا مع التطورات المتلاحقة فهي تطبق الآن نظام التصنيف آليا،أما على صعيد الوصف المادي للأوعية المعلوماتية فهي تقوم بعملية الفهرسة آليا و التي تتيح إمكانية البحث البيبليوغرافي من خلال الفهرس الآلي عن طريق العنوان أو المؤلف أو الرقم والمصمم وفق نظام سنجاب ، و تتم كل من عملية التصنيف الآلي و الفهرسة الآلية على مستوى مصلحة المعالجة.

3.1.6.2. التكشيف و الإستخلاص:

إن توفير مقومات و ضمانات للتمكن من إسترجاع المعلومات و تيسير سبل الوصول إليها بأسهل ما يمكن يعتبر أحد التحديات التي تواجه مؤسسات المعلومات بما فيها المكتبات الجامعية و المشتغلين بقطاع المعلومات على حد سواء ، و لمواجهة هذه التحديات تعمد هذه الأخيرة إلى القيام بعدة عمليات في سبيل تنظيم المعلومات و ذلك بتوفير مفاتيح تسهل الإسترجاع الموضوعي لها، و على هذا الأساس فالتكشيف "هو عبارة عن مجموعة الإجراءات اليدوية المتبعة في تنظيم المحتوى الموضوعي لأوعية المعلومات لخدمة أهداف الإسترجاع و البحث"[3].

أما الإستخلاص فهو " عملية تحليل الوثائق من أجل تقديم أهم ما تشتمل عليه من رسائل و أفكار و معلومات"[4]، ويعتبر كل من التكشيف و الإستخلاص من بين الخدمات التي تقوم بها المكتبات الجامعية ورغم ذلك فإن" مكتباتنا الجامعية الجزائرية قليلا ما تخضع أرصدتها الوثائقية لعملية تكشيف و إستخلاص"[5] و هنا نقول بأن مكتبة الدكتور أحمد عروة تقوم بكل من عمليتي التكشيف و الإستخلاص آليا، و هذا ما يسمح بتمهيد الطريق للإسترجاع الفعال للمعلومات و

[1] حامد عودة ، أبو الفتوح . **نظم التصنيف الحديثة في المكتبات و الأرشيفات المتخصصة**. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2002.ص.17.

[2] أحمد همشري،عمر، مصطفى عليان، ربحي . المرجع نفسه .ص. 187.

[3] حشمت،قاسم . **خدمات المعلومات: مقوماتها و أشكالها**.القاهرة:دار غريب للنشر، 1984.ص.161.

[4] المرجع نفسه. ص. 209.

[5] بطوش ، كمال . **المكتبة الجامعية و البحث العلمي في الجزائر**. رسالة ماجستير: علم المكتبات : قسنطينة،1994.ص.30.

بثها خاصة مع توفير المكتبة لمجموعة لا بأس بها من قواعد المعلومات التي إختصرت الجهود بالنسبة للباحثين عن المعلومات من جهة و العاملين الساهرين على إيصالها من جهة أخرى.

2.6.2. الخدمات المكتبية المباشرة:

تعتبر خدمات المكتبات الجامعية بمثابة مرآة عاكسة لها و لا شك في أن المقياس الحقيقي و الرئيسي لمدى نجاحها هو قدرتها على توفير المعلومات و تقديمها للمستفيدين بأفضل مستوى من الخدمات و الأداء الجيد و من ثم تحقيق الأهداف المرجوة و تبليغ رسالة المكتبة السامية و يمكن توضيح الخدمات المباشرة التي تقدمها المكتبات الجامعية بصفة عامة و مكتبة الدكتور أحمد عروة بصفة خاصة فيما يلي:

1.2.6.2. الإعارة:

تتميز خدمة الإعارة بأنها عصب الخدمات المكتبية وهي "أحد المؤشرات الهامة على نشاط المكتبة و قدرتها على الوصول لمجتمع المستفيدين حيث تشكل أحد أفضل المعايير لقياس مدى فاعلية المكتبة في تقديم خدماتها و تحقيق أهدافها"[1]، كما تعرف الإعارة بأنها "عملية تسجيل الكتاب أو أي مادة مكتبية أخرى من أجل إستخدامها سواء داخل المكتبة أو خارجها"[2]وتوجد على شكلين داخلية و خارجية.

إن التطورات التي حدثت في مجال الخدمات المكتبية أدت إلى ظهور أساليب جديدة و متطورة لخدمة المستفيدين و خاصة من خلال التعاون بين المكتبات الجامعية وهنا نجد الإعارة المتبادلة كأحد أبرز هذه الأساليب المتطورة و التي تفتقر إليها مكتباتنا نتيجة فشل سياسات التعاون و التكتل و توحيد الإجراءات الفنية و من ثم التشابك بين هذه المكتبات، ونحن من خلال دراستنا لمكتبة جامعة الأمير عبد القادر سجلنا المستوى المتقدم الذي وصلت إليه خدمة الإعارة إذ أنها تسير بصفة آلية و ذلك بتوفر أجهزة إعلام آلي في كلا بنكي الإعارة سواء الذكور أو الإناث، حيث تتم جميع إجراءات الحجز و الإعارة و العقوبة بطريقة آلية و من خلال النظام المتبع يسمح للطالب بإستعارة 03كتب لمدة أقصاها 15يوما ، في حين تتيح للأساتذة إستعارة 05كتب لمدة أقصاها 15يوما وهذه المدة قابلة للتجديد لكلا الصنفين، كما تلجأ إدارة المكتبة إلى معاقبة كل من يتسبب في الإخلال بالنظام الداخلي للمكتبة .

2.2.6.2. الإحاطة الجارية:

[1] أحمد همشري،عمر، مصطفى عليان، ربحي.المرجع نفسه.ص.215.
[2] المرجع نفسه.ص.215.

الإحاطة الجارية هي المعرفة بالتطورات الحديثة التي تتعلق بأمور تخص المجال الأكاديمي و قد تأتي هذه الإهتمامات نتيجة رغبة شخصية في التعرف على أحدث ما نشر عن موضوع معين من أجل الإطلاع عليه أو إستخدامه في عدة مجالات أخرى.

تعتبر هذه الخدمة من الخدمات المكتبية الحديثة نسبيا و هي تحتل أهمية خاصة في مجال إعلام المستفيدين بأحدث ما ينشر في موضوع معين و تعرف بأنها "نظام إستعراض الوثائق المتاحة حديثا و إختيار المواد الملائمة لإحتياجات الفرد و الجماعة و تسجيلها ، حتى يمكن إرسال إختصارات للأفراد و الجماعات محل الإهتمام "[1] وهو ما يفسر الوظيفة الإعلامية و الخبرية التي تحققها هاته الخدمة و عموما "تهدف خدمة الإحاطة الجارية إلى تعريف الباحث بالمعلومات الحديثة في مجال عمله خصوصا بالنسبة لتلك المنشورة حديثا"[2] .

كما عرفت خدمة الإحاطة الجارية بأنها "محاولة لتقديم إعلان سريع بالمعلومات الجديدة و إبلاغ المستفيد المتوقع أن يعنيه وجود هذه الخدمات"[3] ، فمن إيجابياتها من خلال هذا التعريف جعل المستفيد على علم دائم بالجديد من خلال إحاطته علما بظهور أوعية معلومات جديدة في مجال إهتماماته الموضوعية.

وتجد المكتبة الجامعية الجزائرية ضرورة ملحة لتقديم هذه الخدمة و هذا بغية تيسير سبل وصول الباحثين و المستفيدين بصفة عامة و تعريفهم بالمعلومات المتجددة فمن خلال ما توصلنا إليه عبر أسئلة المقابلة فإن مكتبة الدكتور أحمد عروة تقدم خدمة الإحاطة الجارية لمستفيديها حيث يتم ذلك على مستوى مصلحة البحث البيبليوغرافي ، حيث يمكن إعتبارها كقاعدة و منطلق لتقديم خدمات أخرى و بالضبط خدمة البث الإنتقائي للمعلومات.

3.2.6.2. البث الإنتقائي للمعلومات:

وهو من أحدث الخدمات المكتبية حيث حظي بعدة تعاريف ونذكر منها على سبيل المثال لا الحصر هو "خدمة إحاطة جارية في شكل جديد موجهة إلى مستفيد معين أو مجموعة من المستفيدين يجمعهم تخصص أو سمات أو مشروع عمل جماعي ، و ما يتم إنتقاءه له أو لهم من

---

[1] محمد فتحي، عبد الهادي. **مقدمة في علم المعلومات** . القاهرة: دار غريب للنشر، 1993.ص.220.

[2] بطوش ، كمال . **سلوك الباحثين حيال المعلومات العلمية و التقنية داخل المكتبات الجامعية الجزائرية:دراسة ميدانية بجامعات وهران،الجزائر و قسنطينة**.أطروحة دكتوراه دولة : علم المكتبات: قسنطينة ، 2003 .ص.121.

[3] دسوقي البنداري، إبراهيم . **البث الإنتقائي للمعلومات : المكونات و الخدمات.** الإسكندرية: دار الثقافة العلمية ،2004.ص.17.

تسجيلات بيبليوغرافية عن أوعية المعلومات يعتمد بشكل أساسي عن ما تم تحديده من موضوعات و صفت في بناء السمات"[1]

كما يعرف البث الإنتقائي للمعلومات على أنه "الوجه المتطور للإحاطة الجارية أي عبارة عن إحاطة جارية مصممة لكل مستفيد على حدى ، وهو نمط يتسم بالحرص على مطابقة المعلومات المقدمة لإحتياجات كل باحث بعينه"[2]،و غالبا ما تقدم هذه الخدمة لأعضاء هيئة التدريس بالجامعة و هي تهدف إلى تزويد كل مستفيد بصفة دورية أسبوعيا أو نصف شهريا بالمعلومات أو البيانات التي تدخل ضمن نطاق إهتماماته و يتطلب تقديمها:

- إجراء مسح شامل لأعضاء هيئة التدريس.
- تحديد مجالات إهتمام كل منهم بدقة مع تحديد الأولويات.
- إعداد إستمارة الإهتمامات لكل مستفيد بواسطة مصطلحات مقننة.
- مطابقة الإستمارة مع الإضافات الدورية للمكتبة ومن ثم تزويد المستفيد بها.

تزداد الحاجة اليوم إلى الإستفادة أكثر من هذه الخدمة خاصة في ظل التضاعف الهائل للمعرفة البشرية و كثافة و تعقد إحتياجات الباحثين و هذا ما أدى بمكتبة الدكتور أحمد عروة للتفكير في كيفية تحقيق هذه الخدمة وجعل الإستفادة منها حقيقية و واقعية.

4.2.6.2. قواعد المعلومات:

تمتلك مكتبة أحمد عروة مجموعة معتبرة من قواعد المعلومات التي أنشأتها بغرض تسريع حصول الباحثين و المستفيدين على المعلومات و ذلك من خلال التعرف على أماكن تواجدها ، و لقد جاء إهتمام المكتبة بإنشاء هذا الكم من قواعد المعلومات نتيجة رغبتها الجامحة في إنجاز أعمالها و مشاريعها و من ثم تحقيق أهدافها على أحسن صورة ممكنة خدمة للمستفيد ، حيث أن ازدياد قواعد البيانات التي تنشأ في الجامعات أو مراكز البحوث يعود إلى إهتمام تلك الجهات أو المواقع بتحقيق أهدافها من خلال تلك القواعد[3]، لذلك فقد سمحت هذه الأخيرة بتعزيز مكانة المكتبة من الناحية الإدارية و الفنية و الخدمية بصفتها ترسانة بيبليوغرافية لا يستهان بها إذا ما قورنت ببعض المكتبات الأخرى و يستدعي تكوين أي قاعدة معلومات و استثمارها بشكل أمثل عدة أمور

[1] المرجع نفسه .ص. 31.

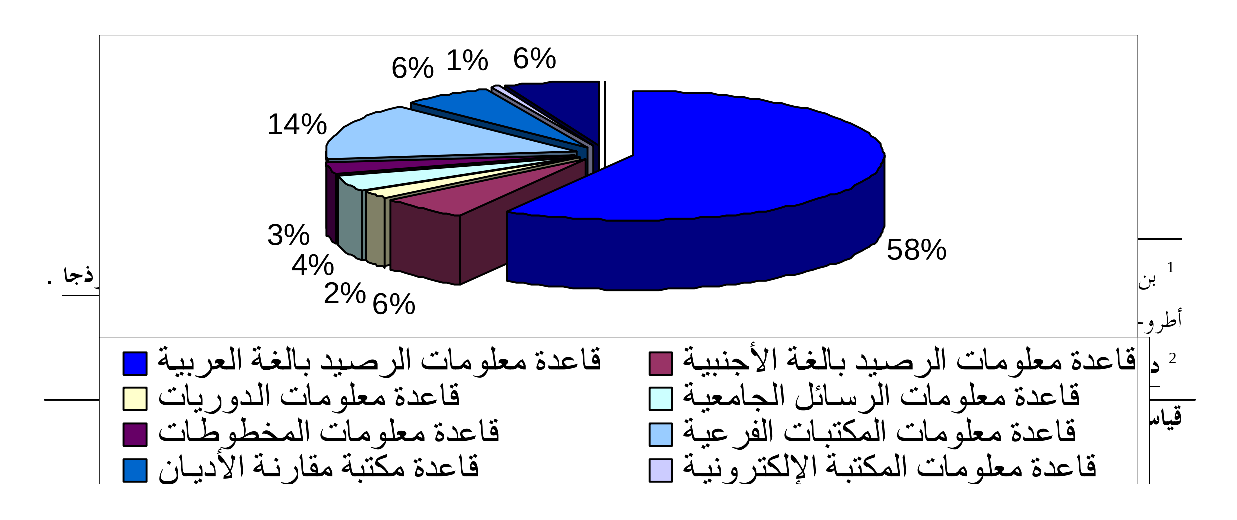
[2] قموح ، ناجية . المرجع نفسه .ص.232.

[3] أيوب جحاوي ، هيفاء . **الأسلوب العلمي في تقييم قواعد البيانات من وجهة نظر المكتبيين** . المجلة العربية للمعلومات . مج 21، ع1. تونس: المنظمة العربية للتربية و الثقافة و العلوم ، 2000.ص.24.

نجملها فيما يلي:[1] الغاية أو الهدف منها، نوعية المعلومات المطلوبة، و آلية الدخول إليها و أخيرا أمن محتوياتها ويبلغ العدد الإجمالي لقواعد المعلومات الموجودة في مكتبة أحمد عروة 10 قواعد و يمكن توضيح ذلك من خلال الجدول التالي:[2]

إسم قاعدة المعلومات	العدد بالعناوين
قاعدة معلومات الرصيد بالغة العربية	15250
قاعدة معلومات الرصيد بالغة الأجنبية	1522
قاعدة معلومات الدوريات	575
قاعدة معلومات الرسائل الجامعية	1019
قاعدة معلومات المخطوطات	719
قاعدة معلومات المكتبات الفرعية	3745
قاعدة مكتبة مقارنة الأديان	1531
قاعدة معلومات المكتبة الإلكترونية	175
قاعدة معلومات المكتبة الرقمية	1562
قاعدة معلومات مكتبة البرايل	30
المجموع	26128

<u>الجدول رقم(11): قواعد المعلومات بمكتبة الدكتور أحمد عروة</u>



[1] بن ... ذجا .
أطرو...
[2] د...
قياس...

الشكل رقم (11): قواعد المعلومات بمكتبة الدكتور أحمد عروة

5.2.6.2. المخطوطات:

لقد سعت مكتبة الدكتور أحمد عروة منذ إنشاءها إلى توفير مجموعة هامة من المخطوطات ذات الموضوعات المختلفة و يعود تاريخها إلى فترات سابقة و أغلبها يخص الفترة العثمانية وحتى فترة الإحتلال الفرنسي للجزائر و تضم المكتبة حوالي 719 مخطوط و قد بذلت إدارة المكتبة مجهودات جبارة للمحافظة على هذه الكنوز بحيث خصصت لها جناح في مكتبة الأساتذة وتم وضعها في رفوف خشبية و مغلق عليها بالزجاج بحيث لا يمكن لأي شخص أن يصل إليها إلا بعد الإتصال بالمكتبي القائم على الخدمات في ذلك القسم و هذا بغية المحافظة على سلامة و أمن هذه المخطوطات.

6.2.6.2. المكتبة الرقمية:

لقد أخذت المكتبات الحديثة التي تستخدم التقنيات التكنولوجية المتطورة عدة مسميات و منها المكتبة الرقمية "التي تشكل المصادر الإلكترونية الرقمية كل محتوياتها ، و لا تحتاج إلى مبني و إنما لمجموعة من الخوادم و شبكة تربطها بالنهايات الطرفية للإستخدام"[1] كما يمكن القول بأنها " كيان ناتج عن إستعمال التكنولوجيات الرقمية من أجل إقتناء ، تخزين ، المحافظة و بث الوثائق"[2] . أو هي المكتبة التي تملك مصادر إلكترونية محسبة فقط ، ولا تستخدم مصادر تقليدية مطبوعة بغض النظر عن أن تكون متاحة على الإنترنت أو لا"[3].

---

[1] بطوش ، كمال . **المكتبة الجامعية الإفتراضية : ترف تكنولوجي أم خيار مستقبلي؟.** مجلة المكتبات و المعلومات ، مج 2، ع2.قسنطينة،2005.ص. 33.

[2] طاشور ، محمد . **من المكتبة التقليدية إلى المكتبة الرقمية** .مجلة المكتبات و المعلومات ، مج 2 ، ع2 . قسنطينة ، 2005.ص.77.

[3] بنت دخيل الله الخثعمي، مسفرة. **المكتبات الرقمية.** [على الخط المباشر] . تمت الزيارة يوم : 2006/02/12. متاح على الرابط التالي : http://www.informatics.gov.sa/Enssib/magazine/modules.php-name-sections102

أما معجم أوديليس الإلكتروني فيفيد بأن المكتبة الرقمية هي مكتبة بها مجموعة لا بأس بها من المصادر المتاحة في شكل مقروء آليًا (في مقابل كل من المواد المطبوعة ورقيا أو فيلميًا ويتم الوصول إليها عبر الحاسبات، وهذا المحتوى الرقمي يمكن الاحتفاظ به محليًا أو إتاحته عن بعد عن طريق شبكات الحاسبات"[1]، لكن يبقى تأسيس أي مكتبة رقمية يواجه عدة تحديات من بينها التصميم التقني و التكنولوجي الذي يستوجب تطويره بكل مكتبة رقمية و ذلك لغرض توفير معلومات رقمية إلى جانب بناء المجموعات الرقمية[2].

إن مكتبة المستقبل هي التي تحقق الوصول السريع للمعلومات عبر شبكات الإتصال بغض النظر عن مكان الوجود المادي لمصادر المعلومات لذلك تعد مشاريع المكتبات الرقمية التي تتبناها المكتبات الجامعية اليوم على درجة كبيرة من الأهمية، و لعل مشروع المكتبة الرقمية الذي قامت به مكتبة الدكتور أحمد عروة يعد خطوة رائدة في هذا المجال على مستوى جامعات الشرق الجزائري، و إذا ما رجعنا قليلا إلى الوراء نجد بأن بداية التفكير في هذا التوجه كانت سنة2002 و ذلك عندما تلقت الجامعة عرض خدمات من طرف مورد خاص و هو GIGA MEDIA ، و لقد مر إنجازها بعدة مراحل نوردها كما يلي:

- تحديد المجموعات الواجب رقمنتها أي التي تشكل المكتبة الرقمية.
- فهرسة المجموعات المنتقاة.
- الرقمنة حيث تمت بإستخدام ماسح ضوئي من نوع MINOLTA.
- المعالجة أي معالجة الصور ببرامج معينة.
- ضغط الملفات و ذلك بتحويل الملفات إلى نوع PDF.
- المراقبة.
- التكشيف أي إدخال الكلمات المفتاحية و قوائم المحتويات في قواعد البيانات و يعتبر إنجاز المكتبة الرقمية بجامعة الأمير عبد القادر بداية دخول المكتبة عصر جديد يكون فيه الإنفتاح على التكنولوجيا هو المبدأ السائد، و لقد تم الإفتتاح الرسمي لهذه المكتبة يوم و من ثم بدأت الإستفادة الفعلية من خدماتها بتاريخ 2006/03/04وتتيح البحث البيبليوغرافي عن طريق فهرس إلكتروني عبر

[1] فراج ، عبدالرحمن . **مفاهيم أساسية في المكتبات الرقمية** .[على الخط المباشر] . تمت الزيارة يوم : 2006/02/12. متاح على الرابط التالي: http://informatics.gov.sa/magazine/modules.php?name=Sections&op=viewarticle

[2] محمد علي الشيخ ، منى . **المكتبة الرقمية: المفهوم و التحدي**. المجلة العربية للمعلومات . مج21،ع1. تونس: المنظمة العربية للتربية و الثقافة و العلوم،2000.ص.90.

شبكة داخلية موصولة بكامل أقسام المكتبة- إنترانات - ، إذ تم توزيع 06حواسيب على مستوى قاعة المطالعة – إناث و ذكور – كذلك قاعة الدوريات و مكتبة الأساتذة بحاسوبين ، و قد أوكلت مهمة تسييرها إلى "مجموعة عمل متكونة من أخصائيين في علم المكتبات و الإعلام الآلي و من المنتظر خروجها مستقبلا إلى نطاق الشبكة المعلوماتية السريعة- إنترنت- لخدمة مراكز البحث و الباحثين"[1] حيث تتيح هذه المكتبة الإستفادة من حوالي2000 عنوان وتعتبر هذه الأخيرة ثروة من شأنها أن تغير الكثير و الكثير في إحداثيات البحث العلمي والباحثين على حد سواء .

7.2.6.2.الإنترنت:

لقد غدت الإنترنت جزءا لا يتجزأ من الحضارة الحديثة حيث" أصبحت عنصرا أساسيا في العمل و التجارة و العلوم و الفنون و الترفيه و باقي المجالات الأخرى ، إذ ستمكن المكتبات المشاركة فيها من تقديم الملايين من عناوين الكتب أو ما يعادل محتويات عدة مكتبات كبرى"[2]لكن ضعف إستغلال الموارد المعلوماتية في إتخاذ القرار وضمور إستخدام المعلومات العلمية والثقافية كنتيجة منطقية لإهمال أنشطة البحث والتطوير والتجديد في كثير من النظم المؤسسية العربية أدى بدوره إلى أن نصيب العرب من إجمالي مستخدمي شبكة الإنترنت لا يتعدى 0.5 % فقط[3]، رغم ما توفره الإنترنت من فرص عديدة لتعليم المهارات الأساسية للدارسين و الباحثين مثل :كيفية الحصول على فيض متدفق من مصادر متعددة ، وفى مجالات متنوعة "وكذلك الحصول على كم كبير من المعلومات والبيانات والأرقام والإحصائيات ، وإستكمالها ، ومتابعتها ، والإتصال بقواعد المعلومات ومحركات البحث وأرشيفات العديد من المنظمات والشركات والمكتبات ، والاستفادة من أدواتها المتعددة ، وكذلك تساعد في تعليم مهارة البحث الذاتي عن المعلومات والبيانات والإحصائيات"[4].

إن إتاحة خدمة الإنترنت داخل المكتبات الجامعية يرجع لعدة أسباب منها كونها أداة مرجعية هامة من خلال توفيرها لرصيد هائل من المعلومات الآنية و المعلومات المتجددة التي لا توجد في

---

[1] **تدشين مكتبة رقمية بجامعة الأمير عبد القادر.** مقتطف من جريدة النصر: 2006/03/05.ص.07.

[2] محمود عباس، طارق. **المكتبات الرقمية و شبكة الأنترنت.** القاهرة: المركز الأصيل للنشر و التوزيع، 2003.ص.22.

[3] الصادق بيزان، حنان. **التحديث المؤسسي وجودة المحتوى المعلوماتي.** [على الخط المباشر] . تمت الزيارة يوم: 2006/01/20. متاح على الرابط التالي:
http://informatics.gov.sa/magazine/modules.php?name=Sections&op=viewarticle&artid=11

[4] **إبراهيم، أبو السعود. التعليم والمعلوماتية: دور الإنترنت في إعداد الخريجين وتدريس اللغات مع تقديم رؤية إستراتيجية للتعليم في الأقطار العربية . [على الخط المباشر]. تمت الزيارة يوم : 2006/02/22. متاح على الرابط التالي :** http://moufouda.jeeran.com

الأوعية المطبوعة كما "تعتبر وسيلة إتصال لا غنى عنها حيث تتيح إمكانية الإتصال مع المتخصصين في جميع التخصصات العلمية"[1]، وتتميز شبكة الأنترنت بتوفيرها للعديد من أنماط و أشكال الخدمات التي تسهم في تطوير علاقات التعاون بين المكتبات و تسهيل عملية إتاحة المعلومات إذ أنها قضت على عاملي المسافة و الزمن و أزالت الحواجز أمام تدفق المعلومات ، و اليوم و بعد ولوج الأنترنت جميع مجالات الحياة وجدت المكتبات الجامعية نفسها أمام ضرورة تمكين المستفيدين من البحث عن المعلومات من خلال هذه المصادر الإلكترونية المتطورة خاصة إذا علمنا أن "المعلومات على الخط المباشر وعلى الشبكة العنكبوتية (www) أصبحت داخل وخارج المكتبة وبإستطاعة المتصفح على الحاسب أن يكسر حاجز الوصول إلى المعلومات عن طريق النفاذ أو الوصول إلى شبكات المعلومات البعيدة بل والقدرة على تفريغ هذه المعلومات"[2]، حيث قامت مكتبة أحمد عروة بتوفير قاعة خاصة بذلك بها حوالي 10أجهزة و هو عدد ضئيل يحتاج إلى توسيع و إعادة نظر في المستقبل القريب، أما سرعة التدفق فهي منخفضة و حتى و إن توفرت فهي تمر بفترات انقطاع متكررة و هذا ما يجعل هذه الخدمة مجرد إشهار فقط داخل المكتبة دون فاعلية تذكر، و تتم الإستفادة من هذه الخدمة في حالة توفرها بمنح حجم ساعي لكل مستفيد قدره 60ساعة، ومن جهة أخرى و حسب "مدير المكتبة فإن هذا الكم من الأجهزة لا يستجيب للأعداد المتزايدة للطلبة و المستفيدين بصفة عامة ، لذلك يجب زيادة الإهتمام بهذه الخدمة من خلال زيادة عدد الأجهزة ، و تقوية سرعة التدفق و ما إلى ذلك"[3] .

وعموما تبقى هذه الخدمة تعاني من عدة سلبيات أهمها الأعطاب المتكررة في الأجهزة ، عدم كفاية الأجهزة مقارنة بأهداف المكتبة و تطلعاتها المستقبلية، محدودية الإستفادة من هذه الخدمة و إقتصارها على بعض الفئات من المستفيدين دون غيرهم.

3.6.2. الخدمات الخاصة:

1.3.6.3. الإرشاد و التوجيه:

تستقبل الجامعة في كل موسم جامعي جديد أعدادا هائلة من الطلبة الجدد و عادة ما يكون هؤلاء الطلبة يجهلون مبادئ الإستفادة من المعلومات إضافة إلى إفتقارهم لثقافة التعامل مع المكتبة و مختلف أقسامها و عدم درايتهم بالأساليب و الطرق الكفيلة بسد إحتياجاتهم المعلوماتية لذلك تجد

[1] صوفي، عبد اللطيف. **المعلومات الإلكترونية و إنترنت في المكتبات** . قسنطينة : مطبوعات جامعة منتوري، 2001.ص.41.

[2] المجيدل ، محمد . **البيئة الرقمية وتأثيرها الايجابي والسلبي ودورها في مجتمع المعلومات** .[على الخط المباشر] . تمت الزيارة يوم : 2006/03/13. متاح على الرابط التالي: http://www.alyaseer.gov.sa/forum/topic.asp?TOPIC_ID=

[3] **مقابلة مع مدير مكتبة الدكتور أحمد عروة** السيد: عبد الكريم بن عميرة . يوم: 2006/03/07.

المكتبات الجامعية ضرورة دائمة لترشيد و توجيه المستفيدين الجدد و يشمل ذلك حتى الزائرين و الباحثين من خارج الجامعة و الذين لم يسبق لهم زيارة المكتبة و الإستفادة من خدماتها و لا يتأتى ذلك إلا بتوفير المكتبيين المتخصصين الذين لديهم القدرة على فهم المستفيد و من ثم توجيهه، في هذا الصدد دأبت مكتبة الدكتور أحمد عروة على الإهتمام بهذا الجانب المهم حيث وفرت هذه الخدمة من خلال الكتيبات و النشرات و الأدلة الشارحة لمختلف أقسامها و كيفية الإستفادة من خدماتها.

2.3.6.2. الترجمة:

وتقوم بهذه الخدمة العديد من المكتبات الجامعية و هذا نتيجة ما يواجهه أغلبية الباحثين من صعوبات و عراقيل لغوية تحول بينهم و بين الإستفادة المثلى من مصادر المعلومات المتاحة سواء التقليدية منها أو الإلكترونية خاصة المعلومات الموجودة على شبكة الأنترنت إذ تثبت الإحصائيات بأن حوالي 80%من محتوى الأنترنت هو باللغة الإنجليزية، كل هذه المؤشرات دفعت بالمكتبات الجامعية إلى إنتهاج طريقة الترجمة لبعض الأعمال و المنشورات و الأبحاث العلمية وهذا بغية تمكين الطلبة و الباحثين من الإستثمار الجيد لهذه المعلومات.

3.3.6.2. التصوير و الإستنساخ:

وهو من الخدمات الهامة حيث يساعد على تلبية إحتياجات كثيرة للمستفيدين من الوثائق و من ثم الإفادة منها، و لقد كان للتطورات التكنولوجية في مجال التصوير و النسخ و الطباعة أثرها الواضح على تطوير خدمات المكتبات بصفة عامة ، إذ أصبح من اليسير حتى للمكتبات الصغيرة أن تحصل على نسخ من الدوريات و الكتب و المخطوطات و غيرها من الوثائق التي نفذت أصولها من سوق النشر"[1]، كما تتيح المكتبة نسخ مصورة عن المطبوعات الموجودة لديها في حين هناك "بعض الوثائق لا يمكن تصويرها بسبب هشاشتها وخاصة المخطوطات والطوابع البريدية والخرائط ولذلك فهي غير متاحة للتصوير"[2]، و عادة ما تخصص المكتبات الجامعية قسم خاصا لهذه الخدمة حيث يقوم عليه عدد من العاملين الفنيين الأكفاء القادرين على التخطيط و التسيير الجيد.

4.3.6.2. النشر:

تقدم المكتبات الجامعية هذه الخدمة بغرض تحقيق عدة أهداف و غايات منها تمكين الباحثين من الإطلاع على منتجاتها و التي تتمثل أساسا في نشر قوائم الكتب و المقتنيات الجديدة الواردة

---

[1]عبد المنعم موسى، غادة. المرجع نفسه .ص . 210.

[2] الرفاعي ، عبد المجيد . **نظم المعلومات الحديثة في المكتبات و الأرشيف** . [على الخط المباشر] . تمت الزيارة يوم : 2006/02/18. متاح على الرابط التالي : http://www.arabcin.net/arabiaall/studies/faselwaheone.htm

للمكتبة إضافة إلى نشر الفهارس و أدلة البحث المختلفة كما تعمل على إصدار دليل خاص بها سنويا.

ويمكن القول بأن هذه المنشورات هي أهم ما توفره مكتبة الدكتور أحمد عروة بصفة خاصة نظرا للمستوى المشجع الذي وصلت إليه.

5.3.6.2. المعارض و المحاضرات العامة:

تلعب المعارض دورا بارزا في التعريف بمقتنيات المكتبة الجامعية حيث تعقد هذه الأخيرة بصورة منتظمة ، وإذا ما أحسن إعداد هذه المعارض بالشكل المناسب فإنها تعد وسيلة تثقيفية و تعليمية للطلاب و باقي المستفيدين كما تجذبهم للمكتبة و تشجعهم على إستخدامها ، إن قيام المكتبة الجامعية بعقد هذه المعارض إنما هو مساهمة منها لإرساء سياسة ترويجية و إعلامية لمقتنياتها و محتوياتها و تستخدم في ذلك مثلا قاعة المحاضرات الخاصة بالمكتبة في حالة وجودها ، و يتم تقديم هذه المحاضرات و البرامج بالتعاون مع أعضاء هيئة التدريس من جهة و الطلاب من جهة أخرى.

وقد يرى البعض بأن هذه النشاطات خارجة عن نطاق المكتبة الجامعية و أهدافها، لكن الواقع هو عكس ذلك إذ عليها كمؤسسة تعليمية و تثقيفية و بحثية أن تضطلع بمثل هذه الأنشطة التي تكسبها بعدا علميا و حضاريا آخر، وفي هذا السياق تعكف مكتبة الدكتور أحمد عروة على تنظيم معارض و محاضرات من حين لآخر تمكن المستفيدين سواء الفعليين أو المحتملين بما فيهم الزائرين على تباين شرائحهم و إختلاف إحتياجاتهم من التزود بالمعلومات العلمية و الثقافية و غيرها و من ثمة إثراء رصيدهم المعرفي بشكل مستمر.

7.2. المستفيدون من المكتبة الجامعية أحمد عروة:

إن وجود أي مكتبة جامعية يقتضي حتما وجود فئات معينة تستفيد من خدماتها و إذ نحن بصدد دراسة ميدانية حول مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر فإننا سنحاول إستعراض أهم الفئات التي تعنى بالإستفادة من خدماتها داخل الجامعة كما يلي:

1.7.2. الطلبة:

إن التطرق لفئة الطلبة بالدرجة الأولى نابع من إتساع نطاق هذه الشريحة المهمة ضمن جمهور المستفيدين من خدمات المكتبة و يمكن وضع هذه الفئة في قسمين:

1.1.7.2. طلبة التدرج:

ويعتبر هذا القسم الأكثر تمثيلا لفئة الطلبة و ينحصر إستخدامهم للمكتبة الجامعية كونها تمثل الدعامة الأساسية للمقررات الدراسية كما أن الكثير من طلبة التدرج يقصدونها لإنجاز بحوثهم التي يكلفون بها في إطار المقاييس البيداغوجية في حين يوجد بعض الطلبة يتجهون إليها للتثقيف و التزود بمعارف عامة أخرى ، و يستفيد حاليا من خدمات مكتبة أحمد عروة حوالي 2329 طالب في إطار التدرج.

2.1.7.2.طلبة ما بعد التدرج:

يشكل هذا الصنف الجزء الأهم في فئة الطلبة بصفتهم يتابعون دراسات عليا بمرحلتيها الماجستير و دكتوراه الدولة أو العلوم ، وتعود هذه الأهمية لكون هؤلاء الباحثين أكثر إستخداما لمصادر المكتبة بشتى أنواعها ويعزى ذلك لقيامهم بإنجاز بحوث أكاديمية في نهاية دراساتهم، وعند الحديث بلغة الأرقام فإن مكتبة الدكتور أحمد عروة تتيح خدماتها لحوالي 218طالب بالدراسات العليا بين المستويات الثلاث الذكورة أعلاه.

3.1.7.2. الباحثين من خارج الجامعة:

إن الرصيد الذي تمتلكه مكتبة الدكتور أحمد عروة جدير بأي باحث في أي تخصص أن يقف له وقفة إحترام نظرا لما يتميز به من تنظيم و تصنيف جيد مما يسهل و يعبد الطريق أمام التحصيل الجيد و الفعال للمعلومات التي يقصدها الباحث، من هنا كانت المكتبة تمثل قبلة للباحثين من خارج الجامعة ، و لإضفاء الصبغة القانونية على إستفادة هذه الفئة من خدمات المكتبة تقوم الإدارة بمنح بطاقات صغيرة الحجم لهؤلاء الباحثين تدعى ببطاقة الباحث كما يسمح لهم بالإعارة بعد موافقة مدير المكتبة حيث يرفق الوثائق المعارة بإستمارة تسليم.

2.7.2. أعضاء هيئة التدريس:

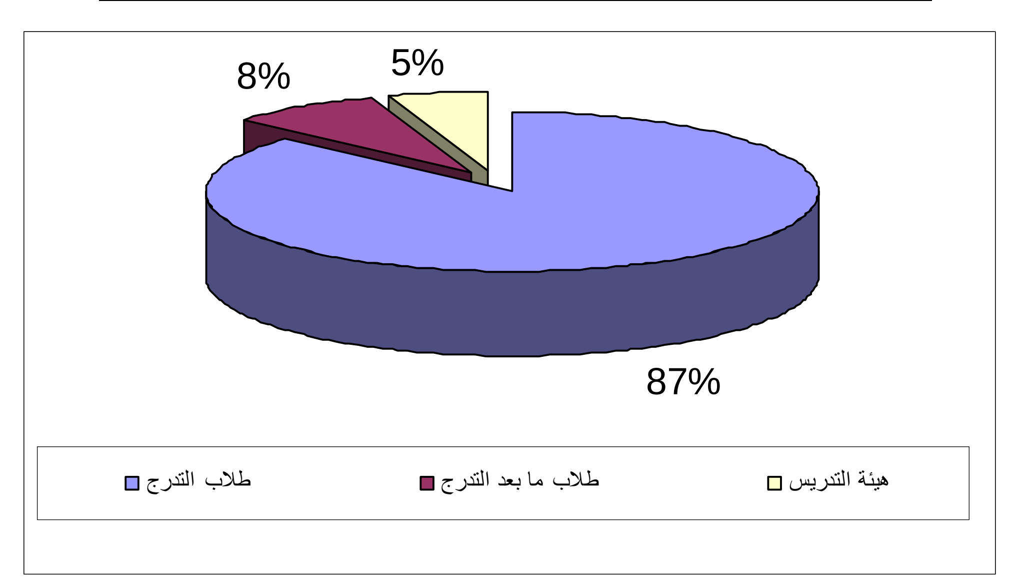
مما هو معروف أن أحد أهداف المكتبة الجامعية هو خدمة المقررات الدراسية للجامعة ، وهو بالضبط ما حرصت عليه مكتبة أحمد عروة إذ تعمل اليوم على تزويد الأساتذة بالمعلومات التي تخدم المقاييس المقدمة لطلبة الجامعة ، ويبلغ مجموع الأساتذة الذين تشملهم هذه الفئة في إطار جامعة الأمير عبد القادر حوالي 138 أستاذ بمختلف درجاتهم العلمية.

3.7.2. موظفو الجامعة:

وتخص هذه الفئة الإداريين و المكتبيين و المهنيين العاملين بمختلف أقسام الجامعة ، حيث يستخدم أكثرهم المكتبة الجامعية إما لإثراء رصيدهم المعرفي أو إنجاز بحوث متعلقة بتكوينهم المتواصل و بالتالي فالإستفادة محدودة عدا المكتبيين الذين يعتبرون الأوفر حظا في هذا المجال، ويمكن توضيح فئات المستفيدين من مكتبة الدكتور أحمد عروة للسنة الحالية كما في الجدول التالي:

فئات المستفيدين	العدد	لنسبة المئوية
طلاب التدرج	2329	%86.75
طلاب ما بعد التدرج	218	%8.11
هيئة التدريس	138	%5.13
المجموع	2685	%100

الجدول رقم(12): فئات المستفيدين من مكتبة الدكتور أحمد عروة



الشكل رقم(12): فئات المستفيدين من مكتبة الدكتور أحمد عروة

من خلال الجدول (12) و الشكل (12) نلاحظ أن النسبة الغالبة على مجتمع المستفيدين لطلبة التدرج بنسبة 87 %وهو شيء طبيعي ثم تأتي فئة طلبة ما بعد التدرج بنسبة 8%وأخيرا هيئة التدريس بنسبة 5%وهي أقل نسبة.

1.3 . التطور التاريخي لأفكار الجودة:

إن الجودة ليست ابتكارا من ابتكارات الثورة الصناعية كما يدعي الغرب، بل إن جذوره موغلة في القدم حيث تنسب أولى الاهتمامات إلى الحضارة البابلية في العراق، والجودة كغيرها من المصطلحات والتقنيات التي عرفت تطورات وتغيرات حسب الوضعية والبيئة التي تشملها ، ولقد تطور مصطلح الجودة وفقا لعدة مراحل تاريخية ، وسنحاول من خلال هذه المراحل توضيح نشأة الجودة والامتداد العريق لهذا المفهوم الهام.

إن البحث عن الجودة في مختلف المجالات لم يكن وليد وقت معين أو فترة زمنية معينة، بل هو نشاط مستمر وأساسي لتصرفات وأداء الأفراد والجماعات، لقد تطورت عملية البحث عن الجودة تماشيا والظروف المستجدة والحاجيات المتغيرة، حيث مرت الجودة بعدة مراحل يمكن توضيحها فيما يلي:

1.1.3. مرحلة العصور القديمة :

إن المتتبع للجذور التاريخية لمفهوم الجودة يجد أن الإهتمام بالجودة لم يكن وليد الستينات أو الثمانينات كما يعتقد، بل يمتد إلى حقب تاريخية قديمة منذ بداية تواجد البشرية على أرض البسيطة، ففي عام 2150 قبل الميلاد كان الاهتمام بجودة البناء حيث أصدر آنذاك حمورابي قانوناً نصت أحد مواده على إعدام من يقوم ببناء مترل لا يتوفر على مواصفات جيدة.

كما وجدت أيضا في مصر القديمة أيام حكم الملوك والفراعنة وذلك في حوالي 1450 ق.م حيث كان المفتشون يستخدمون سلكا معدنيا للتأكد من أبعاد الأحجار بينما كان قاطع الأحجار يراقبهم[1]

والفينيقيون هم أيضا كانت لهم طريقتهم الخاصة في منع الوحدات المعيبة في حالة عدم احترام المعايير المحددة لضبط المواصفات والقياسات المتعلقة بالعمل المنجز يخول للمراقب حق قطع يد المتسبب في إنتاج الوحدات غير المطابقة للمعايير الموضوعة[2].

وتعود أقدم الوثائق المتعلقة بالجودة إلى عام 145 ق.م واكتشفت بمصر القديمة واعتبرت كدليل للجودة حيث توضح هذه الوثائق كيفية مراقبة حجر ضخم عن طريق القياس بالحبل[3].

2.1.3. مرحلة العصور الوسطى:

[1]بديسي، فهيمة. **إدارة الجودة الشاملة بين النظرية والتطبيق.** مجلة العلوم الإنسانية. ع 21، 2004. ص.94.

[2]بن محمد الحمالي، راشد. **إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات** . المرجع نفسه. ص. 197.

[3]بديسي، فهيمة. المرجع نفسه. ص.95.

وتمتد هذه المرحلة من مطلع القرن الثالث عشر وحتى التاسع عشر ومن أهم مميزاتها ظهور التنظيمات الحرفية، وفي مطلع القرن الثالث عشر ظهرت نقابات الصناع والتجار، وهذا ما سمح بوضع قواعد للتطوير والتحكم في الجودة إلى جانب وضع برامج خاصة بالتدريب والمراقبة، لقد ساهمت الحرفية في تطوير الاقتصاد والاتجاه من التنظيمات البسيطة إلى الأكثر تعقيدا حيث شكل الحرفيون خليطا من المتدربين والمفتشين وكان التركيز منصبا على الأخطاء والعيوب كما أن الحكومات كانت قد وضعت المعايير كالأوزان والمقاييس وكان بمقدور كل شخص أن يفحص كل المنتجات ويضع معياراً واحداً للجودة في الوقت الذي كان فيه المشترون يعتمدون على مهارة وسمعة الحرفي، ثم قامت بعد ذلك الثورة الصناعية ودعمت ممارسة الحرف بأن أضفت عليها الصفة الرسمية بإنشاء إدارة التفتيش[1] كما أحدثت تغييرات كبيرة في العديد من الميادين خاصة الأفكار ومنها الفلسفة التنويرية وظهور عدة مدارس مختلفة أخرى.

3.1.3. مرحلة تطور المناهج التسييرية:

لقد كان لثورة الأنظمة الإنتاجية وظهور المصانع الكبيرة الأثر المباشر في ظهور جملة من المشاكل، سواء تلك المرتبطة بالعامل التقني أو العامل البشري، فبحثاً عن الحلول جاءت المناهج التسييرية ففي البداية كان المنهج الآلي mechanistic approach الذي انبثقت عنه الحركة الإدارية العلمية وذلك حوالي سنة 1911 التي نادى بها فريدريك تايلور ثم تلت الحركة العلمية ظهور النظام الصناعي الذي ركز على الإنتاج الضخم للمنتجات المصنعة مما تطلب مدخلا علميا لرقابة الجودة بعد ذلك جاء المنهج السلوكي humanistic approach الذي ركز على العنصر البشري من خلال الاهتمام بتحسين ظروف عمله ومعاملته ثم ظهر منهج الرشادة rational synthesis الذي يمثل دمجا لمزايا كل من المنهج الآلي والسلوكي، وصولا إلى منهج الطوارئ contingency approach الذي يعتبر القرارات والأفعال هي نتاج للظروف والوضعيات[2] كل هذه الحركية كانت تهدف إلى تحقيق فعالية في الأداء من أجل ضمان البقاء والاستمرار ولكن وفق توجهات ورؤى مختلفة.

4.1.3. مرحلة الرقابة على الجودة :

[1] المرجع نفسه. ص. 96

[2] بديسي، فهيمة. المرجع نفسه. ص 95.

لقد ساهمت المناهج التسييرية السابقة ، خاصة "المنهج الآلي المعبر عنه بالتسيير العلمي scientific management بقيادة تايلور في الفصل بين عملية الإنتاج وعلم الرقابة على الوحدات المنتجة ومن ثم ظهر أسلوب الرقابة على الجودة"[1] كما شهدت الانطلاقة الفعلية لاستخدام الأساليب الإحصائية لتحقيق الجودة في الولايات المتحدة الأمريكية وذلك بالتفتيش عن الوحدات المعيبة ثم طورت هاته الأساليب لتسمح لغير المختصين في الإحصاء باستعمالها في مجال الرقابة على الجودة[2].

أما في الخمسينات فقد شهدت إدخال التقنيات في مراقبة جودة المنتجات اليابانية حيث دعا العلماء الأمريكيون لتعليم اليابانيين أساليب الرقابة على الجودة ومن أهمهم E- DIMENG حتى أصبحت اليابان رائدة العالم في الجودة الإنتاجية، وفي آخر السبعينات أدركت الشركات الأمريكية أهمية هذا المفهوم فكانت البداية الحقيقية لحركة الجودة الشاملة، وهكذا تواصل الاهتمام والبحث لتطوير الجودة على جميع المستويات.

5.2.3. مرحلة إدارة الجودة الشاملة:

أول من أدخل مفهوم الجودة الشاملة هو Feigenbaum والمقصود به مسؤولية مبدأ المعيب الصفر والتركيز على العلاقة مستفيد – مورد ، الإدارة بالمشاركة ، أصبح التركيز يتمحور حول دوائر الجودة وفرق العمل لتحسين الأداء كما نشأت جوائز عالمية للجودة في عام 1987 أعلنت الحكومة الأمريكية عن جائزة قومية للجودة هذا من جهة، ومن جهة أخرى قامت العالمة نانسي بصياغة مصطلح إدارة الجودة الشاملة وخطت أوربا خطى الولايات المتحدة الأمريكية في هذا المجال، وفي سنة 1988 تأسست المؤسسة الأوربية لإدارة الجودة الشاملة[3].

وقد شهد هذا المفهوم اتساعا وانتشارا كبيرا في عقد التسعينات وبحيث كان يهدف إلى تحسين الجودة بصفة مستمرة من خلال التركيز على حاجيات المستفيد، وتتشكل إدارة الجودة الشاملة مفهوم إداري جديد فعال لكل المنظمات على المستويين العام والخاص وقد أصبحت اليوم إدارة الجودة الشاملة محط أنظار كثير من المنظمات على المستوى العالمي.

2.3. مفهوم الجودة :

لقد وردت عدة معاني في اللغة لكلمة الجودة و نحاول فيما يلي ذكر البعض منها:

[1] JAMES, L. MCCALL. **METALLOGRAPHY AS AQUALITY CONTROL TOOL**. NEW YORK: PLENUM PRESS. 1988. P.158.

[2] بديسي، فهمية. المرجع نفسه. ص.95.

[3] بن حمالي، راشد. المرجع نفسه. ص. 197.

حيث جاء لفظ quality control بمعنى التحكم النوعي أي عملية أخذ عينة عشوائية أثناء إجراء إحدى العمليات مثلا أثناء الطباعة لمعرفة نوعية الطبع.

كما ورد مصطلح quality paperbak بمعنى ضبط النوعية أي إجراءات لمراقبة و تنظيم عملية إنتاج لتأمين معايير ملائمة و مواصفات مقبولة[1].

1.2.3. الجودة على أساس الخدمة أو المنتج:

رغم الاهتمام المتزايد بموضوع الجودة إلا أنها أخذت عدة مفاهيم حيث تم تعريفها على أساس الخدمة بأنها صفات وخصائص يمكن قياسها وتحديد كميتها، إذن هذا التعريف يعكس مدى الاعتماد على هذا المنتج أو الخدمة[2] فمن خلال هذا المدخل يكون المنتج أو الخدمة المتصف بالجودة هي التي تقابل أو تفوق إحتياجات المستفيدين و ليس المنتجين أو مقدمي الخدمات[3] من هنا يمكن القول بأن الجودة هي إجمالي السمات و الخواص لمنتج أو خدمة التي تحمل على مقدرتها لتحقيق إحتياجات مشمولة أو محددة[4].

2.2.3. الجودة على أساس المستخدم النهائي أو المستفيد:

تعتبر الجودة هنا أمرا فردي يعتمد على تفضيلات المستخدم التي يطلبها في السلعة أو الخدمة، والخدمات التي تقدم أعلى إشباع لهذه التفضيلات تعتبر الخدمات الأعلى جودة حيث يرى كل من تنر و ديتورو[5] أن الجودة عبارة عن إستراتيجية عمل أساسية تسهم في تقديم سلع و خدمات ترضي بشكل كبير العملاء في الداخل و الخارج و ذلك من خلال تلبية توقعاتهم الضمنية و الصريحة ، ومن سلبيات هذا المدخل[6] :

- صعوبة تجميع وحصر رغبات المستفيدين المتعددة في خدمة أو منتج واحد.
- مشكلة عدم التطابق بين الجودة و رضى المستفيد.

ومن خلال ها المفهوم تعد الجودة مرادفا للرفاهية والتميز وبالتالي صعوبة قياسها ، فالجودة من منظور المستفيد أو العميل قد تختلف عن المفهوم المهني بالتركيز على طريقة الحصول على الخدمة

---

1 محمد الشامي، أحمد، حسب الله، سيد. **المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات و المعلومات**. الرياض:دار المريخ، 1988.ص.925.

2 محمد البكري ، سونيا . المرجع نفسه. ص.13.

3 ماكينلي ، رودرك. تر. بن معاذ المعيوف، صلاح. **تحقيق الجودة : الدليل العملي لتطبيق الجودة** . الرياض: دار آفاق الإبداع للنشر، 1999.ص.37.

4 بستر فيلد ، دال .تر . علي إبراهيم سرور، سرور. **الرقابة على الجودة**. القاهرة: المكتبة و الأكاديمية، 1995.ص.25.

5 بن سعد عبد العزيز بن سعيد. خالد. **إدارة الجودة الشاملة:تطبيقات على القطاع الصحي**. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 1998.ص.43.

6 عبد الوهاب العزاوي. محمد. **أنظمة إدارة الجودة و البيئة**. عمان : دار وائل للنشر، 2002. ص .17.

ونتيجتها النهائية[1]، وهنا لا يكفي النظام المتقدم أن يركز على فرض التنظيمات وسن التشريعات التي تبنى على أسس مهنية أو تنظيمية محددة دون الالتفات إلى احتياج ورغبة وطموح وآمال المستفيد النهائي من كل ذلك،

3.2.3 الجودة على أساس كيفية الإنتاج:

وفقا لهذا التعريف فالجودة هي التوافق مع المواصفات والمتطلبات وإن أي انحراف عن هذه المواصفات يعتبر انخفاض في الجودة ويمكن للخدمة أن تحصل على الامتياز في الجودة طالما كانت مطابقة للمواصفات.

إذن من خلال هذه المراحل فالجودة تتحقق إذا كانت الخدمة تشبع كل المتطلبات المحددة من طرف المستفيدين مسبقا وتحدد هذه المتطلبات من خلال الوثائق المتعلقة بنظام الجودة لأن متطلبات النظام هي متطلبات المستفيد.

وهذا ما يؤكده Crosby بقوله: الجودة هي المطابقة مع المتطلبات وبأنها تنشأ من الوقاية وليس من التصحيح وبأنه يمكن قياس مدى تحقق الجودة من خلال كلفة عدم المطابقة [2].

ويقدم معهد الجودة الفيدرالي الأمريكي تعريفاً للجودة الشاملة بأنها القيام بالعمل بشكل صحيح ومن أول خطوة، مع ضرورة الاعتماد على تقييم العمل في معرفة مدى تحسين الأداء[3].

لقد احتل موضوع الجودة الأولوية في الاهتمام بهدف تحسين الجودة والنوعية حيث زاد اليوم الاتجاه نحو اعتماد فلسفة الجودة مسؤولية الجميع ومن ثمة تحسين المستمر وبالمفهوم الحديث تشير الجودة إلى قدرة المنتج أو الخدمة على الوفاء بتوقعات المستهلك أو المستفيد والتفوق عليها، فهي عملية إدارية ترتكز على مجموعة من القيم تستمد طاقة حركتها من المعلومات التي نتمكن في إطارها من تنظيم مواهب العاملين في المؤسسة، واستثمار قدراتهم الفكرية مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لتحقيق التحسين المستمر[4].

---

[1] عبد الله الخازم ،محمد. **نظرة عامة في معنى جودة الخدمة الصحية.** [على الخط المباشر] . تمت الزيارة يوم:2006/03/04.متاح على الرابط التالي: http://www.alriyadh.com/php/swish/?q=%DE%ED%C7%D3+%CC

[2] محمد عبد الوهاب، العزاوي. المرجع نفسه. ص.18.

[3] عادل، أحمد. **القائد الإداري وتحديات القرن الحادي والعشرين.**[على الخط المباشر] . تمت الزيارة يوم : 2006/03/12. متاح على الرابط التالي http://www.shura.gov.sa/arabicsite/majalah66/derasa.HTM

[4] عادل، أحمد. **الجودة الشاملة والتمييز في المؤسسات التعليمية.** [على الخط المباشر]. تمت الزيارة يوم : 2006/03/12.متاح على الرابط التالي: http://www.flashdash.net/flash/eghfrly.swf

لقد أصبحت الجودة جزء لا يتجزأ من المنتجات والخدمات حيث تعرف وفقا لعدة أبعاد تتعلق برضى المستفيد أو المستهلك، "إن حركة الجودة ليست حزبا سياسيا أو كيانا إقليميا أو منظمة مدنية مما نسمع هذه الأيام، بل هي حركة بعث إداري بنظام رشيد ومستنير"[1].

4.2.3. الجودة على أساس القيمة:

ويعتمد تعريف الجودة من خلال هذا المدخل على أن قرار المستفيد النهائي للإستفادة من المنتج أو الخدمة يكون مبني على قيمة المنتج إضافة إلى كونه الأفضل جودة .

هذا و من خلال الإستفسار الذي طرحناه على مدير المكتبة أوضح لنا بأنه يرى أن مفهوم الجودة ينطوي على نظرة المستفيد لنوعية الخدمة المقدمة أكثر من مقاربة أخرى تتعلق بمفهوم الجودة.

وعموما فقد مر مفهوم الجودة بنقاط تطور هامة يمكن وضعها في المفاهيم التالية:

ظهر أولا **الفحص** وهو وظيفة التأكد بأن مواصفات السلعة أو الخدمة تطابق المواصفات الموضوعة وأن العلاقة بينهما محافظ عليها باستمرار والهدف من ذلك من وصول الوحدات المعيبة للمستفيدين لكنها لا تمنع وقوع الخطأ ثم ظهر مفهوم **مراقبة الجودة** وهي الأنشطة التي تستخدم لإتمام متطلبات الجودة واستخدام أساليب إحصائية يمكن من خلالها أداء أنشطة مراقبة وهي حلقة التغذية العكسية للمعلومات المنظمة بكاملها وتأثيرها المحتمل على التصميم وتخطيط العملية والوظائف المتصلة بها، و بعد ذلك برز مبدأ **تأكيد الجودة** وهو نظام أساسه منع وقوع الخطأ فهو أسلوب منظم للتعرف على إحتياجات المستفيدين بحيث تكون الجودة مسؤولية الجميع[2] و فيه تزيد الإنتاجية من خلال التركيز على مصادر الأنشطة،و أخيرا **الجودة الشاملة** ويقصد بها أسلوب القيادة والتشغيل لمؤسسة ما بهدف التحسين المستمر في الأداء على المدى الطويل من خلال التركيز على متطلبات وتوقعات الزبون مع عدم الإغفال عن متطلبات جميع أصحاب المصالح الآخرين[3]

إن ضمان العمل بمبدأ الجودة الشاملة يتطلب من الفرد أن يبدأ بنفسه وينمي ويغرس فيها كل الجوانب الايجابية الأساسية مثل إتقان وحب العمل والرغبة في المعرفة والتطوير[4]، هناك بعض

[1] الحاج عابدين، يسين. **الجودة الشاملة بين إشارات راشد ومقاومة التغيير.** [على الخط المباشر]. تمت الزيارة يوم:2006/01/22 متاح على الشبكة على الرابط التالي:
http://www.rayaam.net/22004/07/13/araa/araa4.htm

[2] فرمان ، ريتشارد .تر . محمد العديلي، ناصر. **توكيد الجودة في التدريب و التعليم** . الرياض: دار آفاق الإبداع العالمية للنشر.1995.ص.35.

[3] عبد الوهاب ، العزاوي. المرجع نفسه. ص. 20.

[4] **إدارة الجودة الشاملة طريق النجاح للمنشآت السعودية.** ملتقى إدارة الجودة الشاملة.[على الخط المباشر].تمت الزيارة

الجوانب ذات العلاقة بمسار تطور الجودة حيث يرى بعض الباحثين أن نشأة الجودة في العصر الحديث تمتد على مدى السنوات الأخيرة من القرن العشرين عندما بدأت دراسات الزمن والحركة التي نادى بها تايلور فكان مؤشر الولادة اهتمامات حديثة بالكفاءة كما ظهر آنذاك وبشكل جلي في كتابه مبادئ الإدارة العلمية سنة 1911 بعد هذا التاريخ ظهر العديد من العلماء و والخبراء شكلوا سلسلة من الأسماء اللامعة في تطور الجودة لقبوا برواد الجودة و هم:

أولا: والتر شوهارت : حيث جسد فكرة السيطرة على الجودة إحصائيا ومن ثمة نسب إليه أول تطبيق للمفاهيم الإحصائية في وضع وتطوير خرائط الرقابة أثناء عمله كخبير إحصائيي في معامل شركة بل في فترة العشرينات ، وقد ألف شوهارت كتابين كان لهما بالغ الأثر وهما: كتاب الرقابة الاقتصادية على الجودة في تصنيع المنتجات وكتاب الطريقة الإحصائية من منظور الرقابة على الجودة وكانت أفكاره أساس لطريقة دمنج المعروفة بدائرة التخطيط، التنفيذ، المراجعة ، التصحيح.

ثانيا: إدوارد دمنج Edwards deming : يعد من أشهر رواد الجودة في العالم تلقى خبرة من جراء اشتغاله في دائرة الحرب الأمريكية عام 1940 كونه معلم لتقنيات السيطرة النوعية قام عام 1950 بتقديم المفاهيم الإحصائية ومفاهيم الجودة لليابانيين، كما يفضل ديمنج فكرة ثبات الغاية والسيطرة على الانحرافات لتحقيق أهداف الجودة ، اشتهر بالمبادئ الأربعة عشر لإدارة الجودة الشاملة[1].

ثالثا: جوزيف جوران Joseph. M. juran: وهو من الرواد الأوائل الذين ساهموا في إرساء إدارة الجودة الشاملة وقد تجسدت من خلال اهتماماته في هذا المجال منذ عام 1950 عندما اصدر كتابه " السيطرة النوعية" وتلخصت جهوده في ثلاث مبادئ أساسية لتحسين الجودة تمثلت في: تتم التحسينات على أسس واضحة ، كثافة البرامج التدريبية و وجود قيادة واعية[2] .

يــــــــــــوم:2006/01/12.متـــــــــــــاح علـــــــــــــى الـــــــــــــرابط التـــــــــــــالي: http://www.alriyadh.com/2005/10/30/article104287.htm

[1] صاحب أبو حمد آل علي، رضا. **مفاهيم إدارية معاصرة: نظرة عامة**.عمان: مؤسسة الوراق، 2002. ص .25.

[2] المرجع نفسه. ص. 30.

رابعا: كارو ايشيكاوا: هو واحد من خبراء الجودة في اليابان شغل وظيفة مدير عمليات الإنتاج والتوزيع والجودة العالمية ويشتهر بأنه مبتكر حلقا ت الجودة ، قام بإصدار كتاب مرجعي تحت عنوان " الرقابة على الجودة من أجل ملاحظة العمال " ويعتبر كذلك دليلا لرعاية حلقا ت الجودة ، كما اشتهر بأسلوب تحليل السبب والأثر .

خامسا: أرمند فاينبام: وهو كاتب ومحاضر في ميدان الجودة ابتكر سنة 1956 مفهوم الرقابة للجودة الشاملة أو السيطرة الشاملة على الجودة في كتابه الصادر سنة 1973 حيث أشار إلى مفهوم الجودة من المنبع ويعني أن الجميع مسؤولون عن الجودة في أداء أعمالهم[1]

من المفيد أيضا الإشارة إلى حلقات الجودة و التي سادت كأحد أساليب تحقيق الجودة في منتصف القرن الماضي ، حيث كان الميلاد الحقيقي لها سنة 1961 وقد ظهرت كتطور طبيعي لما كان يعرف آنذاك باصطلاح Book reding circles وكانت باقتراح من طرف الدكتور كارو ايشيكاوا بالتعاون مع النقابة اليابانية للعلماء المهندسين، ظهرت أول حلقة للجودة سنة 1962 في اليابان وبحلول عام 1980 أصبحت هذه الأخيرة حركة حقيقية واسعة الانتشار في العالم كله، ومن التعاريف التي وردت لحلقات الجودة نذكر : "هي مجموعة من العاملين يؤدون عملا متشابها أو مترابطا يتقابلون بشكل دوري بهدف تحديد وتحليل مشكلات الجودة والأداء [2] ".

" تعتبر حلقات الجودة ضربا من الإدارة بالمشاركة يمكن أن تقوم بمساعدة المنظمة على تحقيق الاستفادة الكاملة من مواردها البشرية على كافة مستوياتها التنظيمية وهذا بغية تحقيق أهداف العاملين والمنظمة على حد سواء[3]"تسعى حلقات الجودة لتحقيق عدة أهداف نذكر منها:

- رفع درجة وعي الموظفين بأهمية الجودة.
- تشجيع القدرات الإبداعية لدى الموظفين.
- تطبيق ومتابعة الأفكار الجديدة التي سبق أن إعتمدتها الإدارة .

لم تظهر في الأفق بوادر اتفاق على إطار عملي للجودة الشاملة إلا بعد تصميم نماذج وجوائز الجودة التي أسهمت في حل الكثير من الإشكاليات حول هذا الموضوع لا سيما أنها تحظى بقدر

[1] محمد عبد العزيز، سمير. **إقتصاديات جودة المنتج بين إدارة الجودة الشاملة والايزو 9000، 10011: رؤية اقتصادية ، فنية، أدارية .** الإسكندرية : مطبعة الإشعاع الفنية، 2000. ص.107.

[2] عبد الفتاح زين الدين، فريد. **فن الإدارة اليابانية وحلقات الجودة .** القاهرة: ظافر للطباعة، 1988.ص.98.

[3] العلي، وجيه. **حلقات الجودة اليابانية: المفهوم والأهمية** .مجلة الإدارة العامة . الرياض،ع53، 1987.ص.15.

كبير من القبول ، ومن الجدير بالذكر أن كثيرا من الدول لديها جوائز جودة محلية وفي حين تتعدد الجوائز تظل هناك أربع جوائز عالمية شهيرة هي:

جائزة ديمنج اليابانية: أنشأها juse رئيس اتحاد العلماء والمهندسين الياباني سنة 1951 تكريما واعترافا بإسهامات ديمنج في إنعاش الاقتصاد الوطني الياباني.

جائزة مالكوم بالدريج الأمريكية: سميت باسم وزير التجارة الأمريكي حيث صدر قانون الجائزة سنة 1978 وذلك بهدف زيادة الوعي بأهمية الجودة في الولايات المتحدة الأمريكية.

الجائزة الأوربية للجودة: أنشأتها المؤسسة الأوربية لإدارة الجودة سنة 1988 وبدأ منح الجائزة في أوربا سنة 1992.

جائزة الإيزو ISO : غني عن القول أن الاختلاف في المعايير الحاسمة لإدارة الجودة يعد امتدادا طبيعيا لاختلاف رواد الجودة في مفهوم الجودة فكل منهم قد تأثر بحقل معين أو منظور ما ، والحال كذلك بالنسبة للجوائز الخاصة بالجودة فهي تختلف في الأطر ولكل جائزة خصوصيتها من حيث طبيعة البناء ومحور الاهتمام وعدد المعايير[1]

3.3. أساليب الجودة:

هناك بعض الأساليب والتي يمكن استخدامها في تطبيق برنامج الجودة الذي تختاره إدارة المنظمة أو المؤسسة، ومن أهمها نذكر:

1.3.3. التشخيص وحل المشكلات:

يعتمد هذا الأسلوب لتقييم الموقف الحالي للمؤسسة ولتحديد ما هي المشاكل الأكثر عملية في مواجهتها ومن أمثلتها: أسلوب تحليل swot وهو تحليل القوة والضعف والفرص والتهديدات وأسلوب تحليل pareto هذا الأخير الذي يساعد على اكتشاف أن 20% من المشاكل والتي تم علاجها سوف تحقق أكبر ايجابيات للمنظمة أو المؤسسة.

كما يعد الأسلوب الذي قام بتطويره ايشيكاوا عام 1943 وهو ما يسمى بعظمة السمكة حيث مكن من تحليل مشكلات العاملين والمتمثلة إما في الأفراد أو الطرق أو الآلات أو المواد وهو يقود لعدة أسئلة : لماذا؟ متى؟ من؟ كيف؟ ماذا؟ وذلك للوصول إلى المشكلة التي تم تحديدها[2]

2.3.3. جماعات عمل الجودة:

[1] بن سعد الجضعي، خالد. **جوائز الجودة : دراسة مقارنة من منظور تربوي.** مجلة الإدارة العامة .مج 44، ع4.الرياض، 2004.ص. 776.

[2] السيد، إسماعيل.**قضايا إدارية معاصرة** .الإسكندرية: الدار الجامعية، [د.ت]. ص.186.

يمكن أن تكون هذه الجماعات في عدة أشكال إما في الصورة من أعلى لأسفل وهنا يتم الجمع بين رجال الإدارة العليا وبعض أفراد الأسرة الوسطى والدنيا، وقد تكون الجماعة من أسفل إلى أعلى، ويمكن للجماعة أن تنمي بنفسها روح العمل الإداري الجماعي وكذلك قدرة القائد على التعامل مع فكر الجماعة وهي عوامل تؤثر في نجاح عمل جماعات الجودة.

3.3.3. دوائر الجودة :

وهي إحدى أشكال جماعات الجودة وتتكون طواعية من عدد من العاملين والذين يؤدون نفس العمل وعادة تتكون من 6 إلى 10 أفراد ومن المتوقع لدوائر الجودة أن تصل إلى مرحلة الرقابة الذاتية بحيث تتسق بها الإدارة ويتم تدعيمها بواسطتها حتى تستطيع أن تأخذ القرارات وحدها[1].

4.3.3.أساليب التعلم من الآخرين :

وظهرت من الحاجة على لاقتراح لأشياء جديدة وكذا القدرة على أن يستمر الفرد في تعلمه من الآخرين ومن أشهرها أسلوب النقاط المرجعية ويعتمد هذا الأسلوب على فكرة أساسية وهي أنه عندما تقوم المنظمة بتحليل عملياتها بحيث تحقق خدمة جيدة فهذا التحليل يظهر لنا أن بعض المجالات قد يكون لها مثيل في بعض المنظمات المشابهة للمنظمة موضع التحليل[2]

وفي هذا السياق طرحنا استفسار على محافظ المكتبة حول إمكانية تطبيق أحد هذه الأساليب في بيئة مكتبة الدكتور أحمد عروة فصرح بأن الإدارة لم تعمل على تطبيق أي طريقة أو أسلوب من أساليب الجودة كما أكد لنا بأن المكتبة ستتجه في المستقبل إلى محاولة تطبيق الجودة على جميع المستويات.

4.3.الجودة في المكتبات و مراكز المعلومات:

إن المتتبع لفكرة جودة الخدمات ومراكز المعلومات يلاحظ أن الاهتمام لهذه الفكرة قديم جدا قدم المكتبات نفسها وما تحويه من مصادر، إن القول بأن من واجب أمناء ومقدمي خدمات المكتبات والمعلومات دعم معايير المكتبات ليس موضوعا جديدا ولكن الجديد يكمن في عملية استخدام الطرق العلمية والأساليب الإحصائية الحديثة لتطبيق مبادئ إدارة الجودة ، وكذلك في وضع المعايير الملائمة وتقويم مستويات عالية من الأداء الإداري والفني من خلال تطبيق تلك البرامج.

---
[1] المرجع نفسه. ص. 187.

[2] السيد، إسماعيل. المرجع نفسه. ص. 186.

وكما هو معروف عن بداية الجودة في العصر الحديث كنظام إداري في اليابان مع بداية القرن العشرين حيث حققت نجاح منقطع النظير، وكانت الولايات المتحدة الأمريكية من أوائل الدول التي قامت بتطبيق فلسفة الجودة على قطاع المكتبات، أما من الناحية التاريخية نجد أن الالتزام بتقويم وتحسين مستوى جودة المكتبات لها تاريخ عريق حيث ارتبطت البواكير الأولى للتقييس بنشأة وظهور الفهارس والتصانيف الأولى للمكتبات في العصور القديمة والوسيطة[1].

ويعتبر عام 1841 بداية دخول المعايير في مجال المكتبات والمعلومات وذلك عندما وضع panitzy اللبنة الأولى لقواعد الفهرسة الوصفية حيث تعد هذه المجموعة هي أول تقنين منهجي، وقد أستخدمت كلمة معايير في هذا المجال منذ نهاية القرن التاسع عشر وبالضبط سنة 1894 عندما تبنت جامعة ولاية نيويورك عبارة الحد الأدنى من المتطلبات لمعايير المكتبات الكبرى ثم زاد استخدام التقنين في مجال المكتبات والمعلومات وخاصة بعد إنشاء وظهور الجمعيات والاتحادات الوطنية والدولية[2].

لقد جاءت محاولات إدخال مفهوم الجودة وإدارتها إلى المكتبات ومرافق المعلومات متأخرة نوعا ما ونذكر على سبيل المثال لا الحصر في الولايات المتحدة الأمريكية كان أول تطبيق لمفهوم إدارة الجودة على مكتبات المستشفيات والمكتبات العسكرية، كذلك ببعض مراكز المعلومات الملحقة بالشركات والمنظمات التجارية.

1.4.3. الجودة في المكتبات الجامعية :

إن الحديث عن الجودة في المكتبات الأكاديمية يعود إلى صدور العديد من الأدلة والكتيبات التي تشير إلى قياس أداء المكتبات الجامعية بهدف التأكد من سرعة استجابتها الدقيقة لاحتياجات مستفيديها اقتناء وتوفيرا وتسليما وبأقل تكلفة وتعد جامعة أوريغون الحكومية من أوائل الجامعات التي تبنت مدخل الجودة الشاملة سنة 1989 ثم قامت بالتطبيق الفعلي له سنة 1990 في مكتباتها بهدف تحسين خدماتها واستخدام مصادرها ومن ثمة تحسين فعالية خدماتها، تلتها محاولة مكتبة جامعة هارفارد ثم اتسعت دائرة الاستخدام ؟إلى باقي الدول الأخرى خاصة بريطانيا والدانمرك واستراليا حيث تم التطبيق في مكتبات جامعة ملبورن وجامعة موناش كذلك جامعة فيكتوريا للتكنولوجيا ومكتبات جامعة الحدود الشمالية[3].

---

[1] بن عبد الله العباس، هشام. **ضبط الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات باستخدام مفهوم إدارة الجودة الشاملة.** المرجع نفسه. ص. 454.
[2] المرجع نفسه. ص. 457.
[3] بن عبد الله العباس، هشام. **ضبط الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات باستخدام مفهوم إدارة الجودة الشاملة.** المرجع نفسه. ص. 456.

أما على المستوى العربي فلا يوجد أي أثر يدل على استخدام المكتبات العربية لهذا المفهوم عدا المحاولة التي قامت بها جامعة الملك عبد العزيز في مبادرة لتطبيق هذه الفكرة.

2.4.3. أهمية الجودة في المكتبات الجامعية:

إن منهج الجودة يسمح بالانتقال من جودة فرعية إلى جودة جماعية منظمة إذا فهو يؤدي إلى مقاربة شاملة لأداء المهام الموكلة إلى المكتبة الجامعية بشكل يحقق الإشباع لدى المستفيدين، وتتلخص أهمية توفر عنصر الجودة في المكتبات الجامعية في عدة عوامل منها: بلوغ درجة الامتياز في العلاقة مع المستفيدين، تحسين نوعية ومستوى الخدمات ، دعم مصالح وإطارات المكتبة بالمعلومات والوثائق المختلفة التي يحتاجون إليها كذلك استغلال الطاقات البشرية والمادية المتوفرة بالمكتبة ومن ثمة تحقيق التقدم لها وتنويع مصادرها والسيطرة على تكاليفها[1] ، إن الجودة الشاملة داخل المكتبات الجامعية تتطلب قيادات إدارية تتوافر لديها المعرفة العلمية والرغبة في التطبيق العملي وبعد النظر الاستراتيجي في ترسيخ العلاقة بين العاملين في المكتبة من خلال تطبيق مبدأ المشاركة في العمل الجماعي والتخطيط الإداري ووضع برامج التطوير والتنمية التي تسهم في تدريب الأفراد من أجل الوصول إلى جودة الأداء في الموارد البشرية التي تعتبر الركيزة الأساسية لنجاح المكتبات الجامعية وتطوير الأداء المكتبي ولكن تحقق الجودة الحقيقية لابد له من المرور بعدة خطوات أو مراحل لا مناص من الأخذ بها.

3.4.3. مراحل تطبيق الجودة في المكتبات الجامعية:

إن تطبيق منهج الجودة في المكتبات الجامعية يمر بعدة مراحل وهذا بهدف تحقيق الاستغلال الكامل لمواردها وبأقصى فعالية وكفاءة ممكنة لتحقيق أهدافها وهي:

1.3.4.3. التخطيط للجودة [2]:

يقصد بالتخطيط تحديد الأهداف وكيفية تحقيقها والوصول إليها ويجب أن تأخذ عملية التخطيط الموجهة للجودة في الحسبان كل إحتياجات المستفيدين والزائرين للمكتبة الجامعية وكذا العمال في نفس الوقت، بالإضافة على بعض الأمور البيئية بحيث يمكن تحقيقها بصورة كاملة وللوصول إلى الجودة الشاملة يجب أن تجري المكتبة تغييرا جذريا حيث يذهب هذا التغيير إلى أبعد من تبديل الطريقة أو تعديل للعملية فهو في البداية يمس الثقافة أي ثقافة المكتبة ككل والتي تشمل

[1] بن السبتي، عبد المالك. **تطبيق نظام الجودة في المؤسسات التوثيقية.** مجلة المكتبات والمعلومات. مج2، ع2. قسنطينة: قسم علم المكتبات، 2002. ص. 30.

[2] كيلادا ، جوزيف. **تكامل إعادة الهندسة مع إدارة الجودة الشاملة.** الرياض: دار المريخ، 2004. ص. 280.

تغيير الطريقة التي تؤدى بها الأعمال كذلك العادات والتقاليد الإدارية والسلوكيات التقليدية السائدة، هاته المتغيرات تنعكس على ثقافة المكتبة لتصبح ملموسة في سياساتها وبإختصار تتكون هذه الثقافة من ثلاث عناصر أساسية وهي:

- **الرؤية** الشاملة طويلة المدى لما تريد المكتبة أن تكون عليه.
- مجموعة من **القيم** تشيد وتوضح العناصر التي يجب التركيز عليها عند إجراء وتقديم الخدمات.
- **رسالة** وتتضمن الأهداف طويلة المدى المعبر عنها في صورة أكثر شمولية بواسطة رؤية المكتبة وترجمتها إلى مصطلحات صريحة واقعية وعملية.

2.3.4.3. تحديد إحتياجات المستفيدين:

وتعتبر هذه المرحلة إحدى المحطات الأساسية في التوجه نحو تجسيد فلسفة الجودة في المكتبات الجامعية و قبل التعمق في هذه المرحلة نعرج على المستفيد كمحور أساسي فالبمفهوم العام المستفيد هو ذلك الشخص الذي يرتاد المكتبة و يستفيد من خدمات معلوماتها و هذا ما يطلق عليه بالمستفيد الفعلي أما المستفيد المحتمل أو المتوقع فهو الذي لا يرتاد المكتبة و لا يستعير منها و لا يحظى بخدماتها بشكل مستمر لعدة إعتبارات.

إن تكريس مبدأ الجودة في المكتبة لا يكون إلا بالتعرف أولا عن الأفراد أو أنماط المستفيدين الذين تمسهم هذه السياسة الجديدة و ذلك بالإجابة عن السؤال من المستفيد وما هي سماته؟إذ تتعدد أشكال المستفيدين و تتغير سماتهم حسب نوعية المؤسسة أو المكتبة التي يقصدون الإستفادة من خدماتها، إن معرفة و تحديد المستفيد يسمح بتصميم جيد للخدمات المقدمة داخليا أو خارجيا،و من جهة أخرى إن "التعرف على إحتياجات المستفيدين هو مبرر إنشاء هذه المكتبات تحت قانون العرض و الطلب المعروف في الإقتصاد فالطلب هو الذي يعبر عنه باحتياجات المستفيدين و العرض هي الخدمات المقدمة لهم"[1] و لتحقيق ذلك فمكتباتنا الجامعية مدعوة اليوم لمزيد من التركيز على هذا الجانب و ذلك من خلال تكثيف دراسات إحتياجات المستفيدين للكشف عن هذه الحاجات المعلنة و غير المعلنة من خدمات المعلومات بهدف محاولة فهم الإستخدام الفعلي و المحتمل للمكتبات و شرحها و تفسيرها ومن ثم استحداث سبل تطوير شاملة لهذه الخدمات وفق ما يتلاءم و التحديات التي تواجهها اليوم هذه الأخيرة خاصة في ظل التوجه

[1] متعب الخرينج، ناصر. **تحديد إحتياجات المستفيدين من خدمات مكتبات كلية التربية الأساسية و مصادرها و إمكانياتها بدولة الكويت**. مجلة المكتبات و المعلومات العربية.س25. ع3.الرياض: دار المريخ،2005.ص.146.

أكثر نحو النظم الرقمية مما نتج عنه تغير كبير في إحتياجات المستفيدين نحو الأفضل و الأسرع و الأكثر تميزا في الخدمة كما و نوعا.

3.3.4.3. تطوير ملامح الخدمة:

غني عن القول أن الهدف الأسمى الذي تسعى المكتبات الجامعية لتحقيقه هو تقديم خدمات معلومات مطابقة لتطلعات المستفيدين منها ،" و تتوقف طبيعة و مستوى الخدمات المقدمة على عدة عوامل منها العنصر البشري و مدى تأهيله في مجال المكتبات و المعلومات، حجم المجموعات بالمكتبات أي المقتنيات فضلا عن نوعية الإجراءات داخل المكتبة"[1] فالخدمات بمثابة مرآة عاكسة لمدى نشاط المكتبات ومن ثم نجاحها في أداء رسالتها ، و من خلال مدخل الجودة فيجب على المكتبات الجامعية العمل على إيجاد الصبغة التطويرية في خدماتها و للوصول إلى هذا المسعى فهي مطالبة بتوفير جملة من الخصائص إن عملت على تجسيدها في الواقع فهي ستنجح في المرور بهذه المرحلة و من ثم دخول عالم الجودة من بابه الواسع ،و باختصار يمكن وضع هذه الخصائص فيما يلي :[2]

-الدقة ومناسبة الوقت في أداء الخدمة كذلك ضرورة التكامل بين المستفيد و المكتبي

-اللطف و حسن القبول إضافة إلى التوقع بحاجات الزبائن و معرفتها.

- القيم الجمالية و الشهرة.

إن تطوير خصائص و ميزات الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية يعتمد بالأساس على مدى فهم الأهمية التي يوليها المستفيدين لكل جانب من جوانب الخدمة إضافة إلى كفاءة الإدارة للقيام بمسؤولياتها و العاملين على حد سواء ، إن هذه الأفكار منة شأنها أن تؤدي إلى إحداث ثقافة خاصة بالجودة داخل المكتبة و من ثم الوصول إلى تقديم خدمات خالية من العيوب أو كما يسمى بالمبدأ المعيب الصفري لذلك فحتمية الجودة وحدها هي القادرة على تكوين فلسفة التصرف و التغيير و الإصلاح.

4.3.4.3. وضع الأهداف:

وتتركز هذه المرحلة أساسا في بناء الأهداف و النقاط التي يراد الوصول إليها من خلال تحقيق الجودة في المكتبات الجامعية و يمكن تشبيه ذلك برسم لمعالم الدراسة و الإستراتيجيات التي يسير

---

[1] مقاتلي، لبنى. **خدمات المعلومات.** توحيد الإجراءات الفنية في المكتبات الجزائرية:فعاليات الندوة الوطنية المنعقدة بقسم علم المكتبات بالجزائر22- 2003/12/23. الجزائر: دار الملكية للطباعة و النشر و التوزيع، 2004.ص.129.

[2]كينيل ، مارغريت. تر.بن حميدة، خميس. **التصرف الجيد و الخدمات المكتبية و الإعلامية:التنافس من أجل ثورة إعلامية.** المجلة العربية للمعلومات. مج17، ع1.تونس: المنظمة العربية التربية و الثقافة و العلوم،1996.ص.132.

وفقها تبني منهج أو فلسفة الجودة و للإشارة فهذه المرحلة ذات صلة وثيقة بعملية التخطيط التي سبق و أن أشرنا إليها ، "إن منهج الجودة لا يمكن أن ينجح أو يصبح مصدرا حقيقيا للتقدم إلا إذا حددت سياستها في مجال الجودة و عرفت بها و أعلنت عن أهداف الجودة الواجب تحقيقها ، إلا أنه إذا لم يكن العاملون مستوعبين للأهداف المتعين بلوغها أو لم يكونوا منسجمين فيما بينهم فإن مضاعفة عدد العاملين أو تثليثه أو إحداث مراكز عمل في كل مكان لن تؤدي بالضرورة إلى إرضاء المستفيدين في المرحلة النهائية "[1] و هذا ما يدفع بالمكتبات الجامعية اليوم بالتركيز أكثر على مدى نجاعة التنظيم الداخلي للمؤسسة ككل و نمط العلاقات السائدة بين مختلف أقسام المكتبة ، كذلك يجب على الإدارة دائما التذكير و التنويه المستمر بمكانة المكتبة الجامعية كمركز للإشعاع العلمي في محيط الجامعة الأم و هذا كله يكون بالموازاة مع الفهم و الإدراك الجيد للأهداف المتوخاة.

وحول مدى تبني إدارة مكتبة الدكتور أحمد عروة لأحد هذه الطرق فقد أفادنا محافظها بأن المكتبة لم تلجأ بعد إلى التفكير في تطبيق مبادئ الجودة الشيء الذي لم يدفعها للخوض في أي من هذه المراحل و هذا ما يعكس بأن مكتباتنا الجامعية لا زال الطريق أمامها طويل كي تركب في قطار الجودة و تضع أقدامها على طريق التطور و الإمتياز في كل الجوانب.

5.3. دعامات الجودة في المكتبات الجامعية :

تواجه مؤسسات المعلومات و خاصة المكتبات الجامعية موجة من التحديات متمثلة في انخفاض مستوى تأثيرها و فعاليتها و نشاطها ، و نقص في الموارد المالية و تبني أساليب غير فعالة لتحقيق الأهداف المنشودة و تدني مستوى الرضى لدى المستفيدين و مستوى الرضى الوظيفي لدى العاملين و يزيد من حدة هذا التحدي التغير الملفت للإنتباه في سلوك المستفيد الذي بدأ ينظر للجودة كمعيار أساسي لاختيار و قبول الخدمة بغض النظر عن مصدرها هذا المؤشر الذي يحمل في طياته عدة تحولات عميقة و جذرية لمستقبل خدمات المكتبات الجامعية و مردوديتها يحتم على هذه الأخيرة إجراء عدة عمليات و إستراتيجيات لمعالجة واقعها و من ثم إكتشاف الداء و أخيرا محاولة الإصلاح و تقديم الأفضل للمستفيدين و من أهم هذه العمليات التي تتخذها المكتبات كدعامات لتأسيس أرضية صلبة شعارها الجودة إلى أبعد الحدود نذكر كل من التقييم و التسويق.

1.5.3. التقييم في المكتبات الجامعية:

[1] سوتر ، إيريك. تر. عبيد، عبد اللطيف. **منهج الجودة في المكتبة: أسئلة - أجوبة.** المجلة العربية للمعلومات .مج20،ع1.تونس:المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم،1999.ص.138.

يعتبر التقييم أحد أدوات الإدارة الإستراتيجية ومن وجهة نظر تاريخية فقد تطور إستخدام التقييم منذ بداية القرن العشرين لاحتساب أداء العمل البشري ثم لدراسة تأثير السياسة التربوية و أخيرا لاستخدامه في تحديث طرق الإدارة و لقد برز الإهتمام بالتقييم لدى المكتبيين و أخصائي المعلومات منذ الخمسينات من القرن الماضي حيث ظهرت أولى الدراسات حول التقييم و تزايدت بعد إستخدام الحاسوب في المكتبات و يأتي هذا الإهتمام نتيجة عدة عوامل أهمها أزمة الشرعية و الضغوطات الإقتصادية إضافة إلى عدم رضى المستفيدين و الحيرة عند إستخدام التكنولوجيا و الحاجة إلى رد الإعتبار لمهنة المكتبات و يعرف التقييم بأنه" عبارة عن أداة لتعديل المسار و المراقبة فهو يقوم بمعاينة الثغرات في نظام معين و هو أيضا عبارة عن قياس الفارق بين ما هو منتظر و بين ما تم تحقيقه فعلا و يعتمد القياس في هذه الحالة على المواصفة"[1] كما تقتضي عمليات التقييم "تحديد مجموعة من الأهداف بحيث يستحيل تقييم مصلحة معينة من دون تحديد مسبق للأهداف التي من خلالها يمكن مقارنة نتائج التقييم بالقيم المرجعية"[2] و عموما لابد للمكتبيين عند لجوئهم للتقييم أن يستخدموا التقييم لدراسة المستفيدين من وجهة نظر و قياس الأداء من جهة أخرى و هذا للتأكد من فاعلية المكتبة و بالتالي من الضروري المج بين المقاربتين.

1.1.5.3. إجراءات التقييم في المكتبات الجامعية:

إن عمليات التقييم تخضع عادة إلى تدخل ثلاثة متغيرات أو عناصر و هي المستفيدون و المكتبيون و أصحاب القرار فإذا نظرنا إلى هذه العلاقات قد تبدو طبيعية و لكن في الواقع معقدة شيئا ما و هذا راجع لصعوبة تقييم و قياس الجودة في مجال المكتبات بالمعنى الإقتصادي للمصطلح و عموما فإن" التقييم يتم وفق ثلاث مستويات تقييم الفعالية ، تقييم العلاقة كلفة فعالية و تقييم العلاقة كلفة أولوية"[3] ، و لقد ظهرت عدة طرق مختلفة لإجراء التقييم لكن مجمل التقسيمات جعلتها في مقاربتين الأولى تنصب على دراسة المستفيدين و الثانية تركز على قياس الأداء و يجب الإهتمام أكثر بالعنصر الأخير كونه يشمل كافة أنشطة المكتبة.

---

[1] قدوره ، وحيد . **مؤشرات أداء المكتبات العربية : نحو نموذج لإدارة المعلومات.** إدارة المعلومات في البيئة الرقمية: المعارف و الكفاءات و الجودة : وقائع المؤتمر الثالث عشر للإتحاد العربي للمكتبات و المعلومات، بيروت29 أكتوبر-01 نوفمبر 2002. تونس: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، 2003.ص.214.

[2] بن السبتي ، عبد المالك . **التقييم و المكتبة الإفتراضية** . مجلة المكتبات و المعلومات . مج2، ع2. قسنطينة،2005.ص.16.

[3] بن السبتي ، عبد المالك. **محاضرات في تقييم أنظمة المعلومات** . قسنطينة: مطبوعات جامعة منتوري ، 2005.ص.11.

2.1.5.3. تفعيل عملية التقييم في المكتبات الجامعية:

إن وضعية التقييم في المكتبات الجامعية اليوم تدل على وجود فرق شاسع بين الإطار النظري و الواقع العملي أو الممارسة العملية ، وهذا ما يجعلنا نطرح سؤالا في غاية الأهمية وهو كيف يمكن ردم هذه الهوة لتفعيل عملية التقييم من خلال توعية العاملين بالمهمة و إدخال مؤشرات أداء لقياس نجاعة خدمات مكتباتنا ؟و الإجابة عن هذا التساؤل تكمن في توفير بعض العناصر و التي من شأنها تفعيل عملية التقييم و هي ضرورة إيجاد ثقافة تقييمية داخل المكتبة الجامعية ككل،كذلك إعداد المقيمين أي الإهتمام بالتكوين العلمي للمكتبيين و أخيرا إعداد الأدلة و المعايير لضبط عملية التقييم و هي طبعا من مهام الجمعيات و المنظمات المكتبية المتخصصة و مهما يكن فإن برنامج التقييم لن يحقق دوره إلا إذا كان جزءاً مكملاً لحلقات التخطيط المنتظمة للمكتبة الجامعية، وإن جهود التقييم التي تجري بشكل عرضي فحسب، أو تجري بمعزل عن العملية التخطيطية ربما حلت مشكلة عاجلة، لكن دون أن يكون لها تأثير له القدرة على التغيير بعيد المدى[1]، و التقييم الجزئي تقييم تشخيصي وعندما ينظر إليه من خلال التطبيق على خدمات المكتبات الجامعية، فإنه ينطوي على استخدام إجراءات تقييمية وتحليلية لتحديد مدى نجاح أداء مكتبة بعينها في موقف بعينه، وتحديد العوامل التي يأتي منها الضعف والإخفاق والقصور وتختلف أوجه العجز هذه بشكل واضح من مكتبة جامعية إلى أخرى، فالمكتبة التي تنهض جيداً بواحدة من أنواع الخدمات قد يجيء إنجازها لخدمة أخرى ضعيفاً.

2.5.3. التسويق في المكتبات الجامعية:

لقد أصبح اليوم تبني و دخول المكتبات الجامعية عالم التسويق أمرا ضروريا من خلال دراسة السوق أو مجتمع المستفيدين للتعرف على احتياجات هذه الفئات من المعلومات سوءا التقليدية أو الإلكترونية و يمكن تعريف التسويق بصفة عامة على أنه" أداة أنشطة الأعمال التي توجه انسياب أو تدفق الخدمات التي تقوم بها أي مؤسسة إلى المستفيدين منها"[2].

كما يعرفه سكميدث" بأنه عملية متصلة تمكن المنظمة من مواجهة المتطلبات الحالية لزبائنها و من إيداع خدمات جديدة لمواجهة متطلباتهم المستقبلية"[3] ، و التسويق في بيئة المكتبات الجامعية لا

---

[1] لانكستر، ويلفرد،.بيكر، **شارون. خدمات المكتبات والمعلومات: قياسها وتقويمها.** على الخط المباشر . تمت الزيارة يوم:2006/02/16. متاح على الرابط التالي: http://www.suhuf.net.sa/2002jaz/mar/11/cu5.htm

[2] عبد الهادي ، زين ، بهجت ، إجلال . **تسويق الخدمات المكتبية و خدمات المعلومات في المكتبات و مراكز المعلومات: مدخل نظري.** الإتجاهات الحديثة في المكتبات و المعلومات . مج1، ع1.القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 1994.ص.93.

[3] عبد المنعم موسى، غادة. المرجع نفسه .ص.246.

يتوقف بمجرد تقديم الخدمة بل سيستمر إلى ما بعد ذلك من خلال ما يعرف بالتغذية المرتدة أو الراجعة أي رد فعل المستفيد نحو الخدمة المقدمة إليه أو نحو المكتبة بشكل عام و من ثم الإستفادة من تعليقاته و ملاحظاته بما يسمح بتحسين الخدمة أو تطويرها أو إنشاء خدمات جديدة مثلا لذلك فإن سلوك المكتبات الجامعية منهج التسويق سواء كان داخليا أو خارجيا يسمح لها بتحقيق عدة أهداف و غايات.

وتبقى المكتبات الجامعية شأنها شأن المؤسسات الأخرى "إذ يتوقف نجاحها على مدى التحكم في التوازن بين العرض و الطلب من حيث المعلومات و الخدمات المقدمة للإستفادة منها و هذا لا يتأتى إلا عن طريق سياسة تسويقية تبدأ كما يقول اليابانيون بالمستفيد و تنتهي عنده"[1].

لقد توفرت مجموعة من العوامل التي أدت إلى إحجام المؤسسات المكتبية إلي عدم ممارسة الأنشطة التسويقية ومنها :العامل الأول فقد اعتقدت المكتبات لفترة طويلة من الزمن من أن لديها خدمات معلومات ذات مزايا جوهرية تجذب المستفيدين إليها بشكل تلقائي وأن المستفيد لابد وأن يأتي للحصول على المعلومات وخصوصا أنها المصدر الوحيد للمستفيد للحصول علي المعلومات ، ولكن سرعان ما خيبت الآمال في تلك النظرة بظهور العصر المعلوماتي الذي أتاح للمستفيدين قنوات متعددة للحصول علي المعلومات وظهور مؤسسات خدمات المعلومات المرسمة و غيرها، وثانيا الاعتقاد بأن التسويق مقتصر على المنظمات التي تنتج سلعا مادية ولا يصلح التسويق للمنظمات الخدمية والتي منها المكتبات إلا أن هذه النظرة كانت أيضا محدودة فلم يعد التسويق قاصر علي المنظمات السلعية بل امتد ليشمل منظمات الخدمات والتي من بينها المكتبات" و عموما فالتسويق يهتم بالمستفيد قبل إنتاج الخدمة أو السلعة، بالتعرف على احتياجاته ويصمم المنتجات التي تلبي هذه الاحتياجات، ولا يتوقف التسويق عند هذا الحد، بل يستمر التسويق في التعرف على ردود أفعاله ، ثم يعيد تشكيل تصميم الخدمات بالإضافة أو النقصان أو التحديث بما يستمر معه إنفراد المكتبة المقدمة للخدمة بقمة المنافسة .

1.2.5.3. أهداف التسويق و أهميته في المكتبة الجامعية:

هناك مجموعة من الأسباب حفزت المكتبيين على دخول مجال التسويق و تبني برامجه و منها كسب رضى الجمهور المستهدف من المستفيدين الفعليين و المحتملين و يهدف التسويق أساسا إلى

[1] عبد الحميد، أعراب. **تحسين خدمات المكتبات الجزائرية: نحو سياسة موحدة لتسويق المعلومات** . توحيد الإجراءات الفنية في المكتبات الجزائرية : فعاليات الندوة الوطنية المنعقدة بالجزائر بين 22-2003/12/23. الجزائر : دار الملكية للطباعة و النشر و التوزيع،2004.ص.112.

جذب أقصى الموارد إلى المؤسسة عن طريق خدمات متنوعة وملائمة تناسب بشدة متطلبات المجتمع الذي تخدمه و التي تقدم معلومات صحيحة في الوقت المناسب و المكان المناسب[1] و يتطلب ذلك تحديد متطلبات المستفيدين وتنظيم وتحديد المنتجات والخدمات التي يمكنها إرضاؤهم،و تتلخص أهمية التسويق في النقاط التالية :

- تشجيع استخدام المكتبة و خدماتها و تطوير الوعي بمصادر المعلومات و أهميتها .
- تسهيل التعرف على خدمات المكتبة و استخدامها.
- التنسيق بين عمل المكتبة و جهد العاملين و ضمان الحصول المكتبة على تأييد المؤسسة أو الجهة الرسمية التابعة لها كذلك تثبيت المفهوم لدى مجتمع المستفيدين الفعليين و المحتملين بأن المكتبة مصدر للمعلومات لا مخزن للكتب.

2.2.5.3. إستراتيجية التسويق في المكتبة الجامعية:

إن نجاح المكتبات الجامعية في الإستفادة المثلى من سياسة التسويق كدعامة للوصول إلى مستوى أفضل و أرقى من الخدمات المكتبية لا يكون إلا إذا إعتمدت هذه الأخيرة إستراتيجية تسويق تسير وفقها و تسعى لتطبيقها بإستمرار و ترتكز هذه الإستراتيجية على :[2]

- تحديد رسالة المكتبة الجامعية .
- تحديد الخدمات التي يمكن تقديمها.
- دراسة إحتياجات المستفيدين.
- إختيار أساليب الإتصال الملائمة للتعامل مع المستفيدين.
- تقويم البرامج التسويقية.

[1] لازم مسلم المالكي ، مجبل .**المراجع: التطورات الحديثة في أساليب الخدمة المرجعية و اتجاهاتها** . عمان : مؤسسة الوراق ،2000.ص.166.

[2] بن محمد السالم ، سالم . **تسويق خدمات المعلومات في المكتبات الأكاديمية: دراسة حالة.** المكتبات العربية في مطلع الألفية الثالثة: بنى و كفاءات و تقنيات متطورة : وقائع المؤتمر الثاني عشر للإتحاد العربي للمكتبات و المعلومات.الشارقة 29 أكتوبر -01نوفمبر2001.

إن أخذ هذه العناصر بعين الإعتبار عند التفكير في خوض غمار إستراتيجية تسويقية معينة لأي مكتبة جامعية كانت من شأنه أن يحقق الربط الفعال للمستفيد بالمكتبة من خلال إرضاء مختلف رغباته كذلك تحسين الأسلوب الإداري و تطوير الخدمات إضافة إلى تعزيز مكانة المكتبة و الحصول على سمعة طيبة.

وفي إطار دراستنا هذه حاولنا طرح إستفسار على مدير المكتبة بشأن إجراء مكتبة الدكتور أحمد عروة لعمليات مثل التقييم أو التسويق تدعيما و ترسيخا لمفهوم المكتبة الجيدة التي تأمل إلى تقديم خدمات على درجة من الجودة فصرح لنا بأنه لا يوجد عمليات تقييمية فعلية سواء للأداء أو دراسات المستفيدين ذات أهمية تذكر عدا بعض البحوث الأكاديمية التي تناولت بعض جوانب التقييم في مكتبة أحمد عروة أما عن التسويق فالمكتبة تجري من حين لآخر عمليات استطلاع لآراء واقتراحات المستفيدين و هذا يدخل ضمن النظرة التسويقية البسيطة لإدارة المكتبة، وربما الدراسة التي يعدها المحافظ في إطار مذكرة الماجستير و الموسومة بـــ "تسويق خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية : مكتبة الدكتور أحمد عروة نموذجا " من شأنها أن تشخص موقع المكتبة من الإتجاه التسويقي و تضع أسس لسياسة و إستراتيجية تسويقية ناجحة في المستقبل.

6.3. المعايير والمواصفات والتوحيد القياسي للجودة في المكتبات:

1.6.3. مفهوم التقييس أو التنميط :

يعتبر عنصرا أساسيا في جميع الأنشطة العلمية والصناعية في مجتمعنا المعاصر ويهدف التقييس إلى تحديد وإقرار المواصفات الكمية والنوعية والإجرائية التي ينبغي الالتزام بها في تصنيع منتج معين أو تنفيذ عمل معين وهذا لضمان الجودة وتحقيق النمطية التي تدعم مقومات التعاون وتبادل المنتجات والخدمات دون الحاجة إلى تغيير أو تعديل[1].

يرتبط التقييس بنشاط آخر وهو المعايرة والذي يهدف إلى ضبط أجهزة القياس بكل أنواعها وتعتبر المواصفات القياسية عنصرا أساسيا لتنظيم حياتنا اليومية بشكل عام.

[1] حشمت، قاسم. **مصادر المعلومات وتنمية مقتنيات المكتبات** .القاهرة: دار غريب للنشر، 1995. ص. 257.

يمكن تعريف التقييس بأنه عبارة عن نشاط يعطي حلولا للتطبيقات و المشكلات التي تتكرر باستمرار و خاصة في مجالات العلوم و التكنولوجيا و الإقتصاد بهدف تحقيق أقصى درجة ممكنة من النظام و التوحيد في السياق المعطى.[1]

إن تاريخ التقييس مثير جدا إذ عرفت النمطيات منذ 7 ألاف سنة قبل الميلاد و هذا ما يؤكد الرأي القائل بأن التقييس ليس إختراعا من إختراعات العصر الحديث بل هو قديم قدم الكون نفسه فلو تأملنا حولنا لوجدنا مظاهر التوحيد متجلية بوضوح في كل شيء فالكائنات الحية التي تتناقل سلالتها بدقة و تماثل تامين منذ ملايين السنين فالله سبحانه و تعالى قد جعل التوحيد و التماثل أساسا لخصائص كل نوع من أنواع الكائنات" و يعزى أول إختراع لوحدات القياس إلى المصريين عندما قاموا بصنع مقياس الذراع الفرعوني و لا يزال هذا المقياس محتفظا به في متحف اللوفر بباريس و يبلغ طوله 53سم و هو أول مقياس صنعه الإنسان حسب العديد من الدراسات التاريخية"[2] ، بينما حدثت أولى محاولات التنميط في العالم الغربي حوالي سنة 1120م عندما قرر الملك هنري الأول ملك بريطانيا أن الياردة القديمة يجب أن تكون الطول الدقيق لساعده ، وأنه يجب أن تستخدم كوحدة نمطية للطول في المملكة، كما شهد عام 1689م إدراك آباء مدينة بوسطن الحاجة إلى التنميط و يعتبر إيلي ويتني أب التنميط في مجال التبادلية فهو أول من استخدم مفهوم الإنتاج الغزير في الولايات المتحدة الأمريكية سنة 1780 م"[3] .

يعرف المعيار بأنه النموذج الذي يحتذى به لقياس درجة اكتمال أو كفاءة شيء ما، والمعيار هو مواصفة فنية أو أي وثيقة أخرى متاحة لعامة الناس ومصاغة بتعاون أو اتفاق عام من جانب جميع المهتمين والمتأثرين بها معتمدة على النتائج والتجارب المجمعة في مجال من المجالات، وتقر المعايير هيئة حكومية أو هيئة غير تجارية من مهامها وضع شكل محدد لمادة أو خدمة أو أجهزة أو برمجيات.. إلخ، والمعيار يكون نتيجة لعملية طويلة بعد دراسة وتجارب مكثفة.

عرفت لجنة الاستشارات الوطنية لسياسة النمطيات المواصفة القياسية أو النمطية بأنها مجموعة من القواعد أو الشروط أو المتطلبات المفروضة والخاصة بتعريفات المصطلحات أو تصنيف

[1] سالم ، شوقي . **صناعة المعلومات : دراسة لمظاهر تكنولوجيا المعلومات المتطورة و آثارها على المنطقة العربية.** الإسكندرية:دار الثقافة العلمية، 1998.ص.27.

[2] عبد الحليم زايد ، يسرية . **المعايير الموحدة للمكتبات و المعلومات** . القاهرة : الدار المصرية اللبنانية، 1998.ص.42.

[3] كيلادا، جوزيف. المرجع نفسه. ص. 416.

المكونات أو مواصفات المواد أو الأداء أو العمليات أو تحديد الإجراءات أو قياس الكمية والجودة في وصف المواد والنظم والخدمات والممارسات العملية[1]

إن المواصفات هي النقيض للفوضى، إذا أنها عبارة عن قوانين بسيطة لتجنُّب الفوضى وسوء النظام. كما تُعرَّف المعايير بأنها المقاييس الموضوعة التي تستخدم لقياس النتائج الفعلية، وهي تمثل الأهداف لقياس التنفيذ الفعلي للواجبات المخصصة[2].

والمعيار هو المقابل للمصطلح الإنجليزي Standard، وله مصطلح آخر مساوٍ له في الاستخدام وهو مقياس وذلك حسب ما أقرّه مجمع اللغة العربية في مصر والمعايير أو المقاييس أو المواصفات، كل تلك المترادفات وغيرها وما يدور حولها من مفاهيم الجودة والكفاءة وما يكتنفها من معاني التقنين والدقة التي أصبحت الآن حديث كل المحافل والمجتمعات كل في ميدانه ومجاله سعياً للوصول إلى العمل المتكامل الدقيق القائم على قاعدة صحيحة من الأسس والأهداف.

2.6.3. دور منظمات التقييس في إرساء قواعد الجودة في المكتبات:

في الواقع لقد اهتمت العديد من المنظمات العالمية والجمعيات المهنية بقضية ضرورة إيجاد مؤشرات ومعايير تضمن التحسين المستمر في أداء المكتبات ومرافق المعلومات ومن ثمة تحقيقها لعنصر الجودة ورضا المستفيدين عن خدماتها المقدمة لهم، وفيما يلي سنتطرق إلى أهم هذه المنظمات والتي كان لها شرف السبق والمبادرة في هذا المجال .

1.2.6.3. المنظمة الدولية للتقييسISO:

إن مصطلح ISO يعني equal أي يساوي باللغة اليونانية وهي مشتقة من كلمة إيزوس ISOSS على عكس ما يعتقده الكثير من الناس بأنها تعني إختصارا لاسم المنظمة الدولية للتقييس international organization for standardization

- يقول باديرو أديدجي بأن كلمة ISO تعني وجود مواصفات قياسية متجانسة لعملية معينة قادرة على إنتاج وحدات متماثلة[3]، حيث تعتبر المنظمة كلها كجسم واحد اختارت هذا المختصر كرمز عالمي لها فتكون إذن ISOعبارة عن رمز لهذه المنظمة الدولية في التنميط و التقييس هذه المنظمة هي تنظيم عالمي غير حكومي وهي عبارة عن اتحاد لأجسام نمطيات وطنية مكونة حاليا من أكثر عضوا، بمعدل عضو واحد من كل دولة وهي تمثل أكثر من 95% من الإنتاج الصناعي

---

[1] المرجع نفسه. ص. 418.

[2] **المعايير في الشريعة الإسلامية.**[على الخط المباشر]. تمت الزيارة يوم:2005/12/23.متاح على الشبكة على الرابط التالي: http://pr.sv.net/svw/February/studyReearch.htm

[3] باديرو ، أديدجي. **الدليل الصناعي إلى إيزو 9000.** القاهرة : دار الفجر للنشر ،1995. ص.33.

العالمي[1] ، تهدف المنظمة إلى ترويج وتطوير نمطيات عالمية بما في ذلك تقويم المطابقة وتحسين الاتصالات والتعاون عالميا وترويج النمو المرن والمتساوي للتجارة العالمية، كما تعمل على تسهيل تبادل السلع والخدمات.

ظهرت منظمة الإيزو بعد اجتماع عقد في لندن بحضور ممثلي 25 دولة في 14 أكتوبر 1946م حيث بدأت هذه الأخيرة العمل رسميا في 23 أكتوبر 1947 [2]

إن فكرة توحيد المعايير على المستوى العالمي بدأت في الميدان الإلكتروتقني سنة 1906م تلتها بعد ذلك الفيدرالية العالمية للجمعيات الوطنية للتقييس ISOسنة 1926م ، وبعد إيقاف أعمالها سنة 1942 تم إستخلافها بلجنة التنسيق والتقييس التابعة للأمم المتحدة UNSCC، ومن بين المنظمات العالمية للجودة الأخرى نذكر المنظمة العالمية للسيطرة على الجودة ASCL التي تأسست سنة 1946 ، الاتحاد الياباني للمهندسين والعلميين JUSE الذي تأسس سنة 1946 ، المنظمة الأوربية للجودة EOQC والتي تأسست سنة 1957.

يقصد بالإيزو سلسلة المعايير و المواصفات الصادرة من المعايير الدولية الخاصة بالجودة ، و يعتبر المعهد القومي الأمريكي للمقاييس ANSD العضو الرئيسي لهذه المنظمة.

وتسعى منظمة الإيزو إلى تحقيق عدة أهداف منها:[3]

- المواصفة الدولية للجودة :

هي عبارة عن وثيقة مدونة تحوي على وصف دقيق للمادة أو السلعة أو الخدمة سواء كانت أولية أو وسيطة أو منتج نهائي لتكون صالحة للإستعمال أو الإستخدام لتلبي الأغراض التي وضعت من أجلها ، أو بعبارة أخرى فهي عبارة عن وثيقة تحتوي على مواصفات و مقاييس نوعية و كمية التي يجب أن تتوفر عليها السلعة أو الخدمة .

لقد أصبحت الإيزو نظاما دوليا متعارفا عليه لجودة السلع و الخدمات هذا ما يحتم على المنظمات و المؤسسات و التي منها مؤسسات المعلومات كالمكتبات و مرافق المعلومات الأخذ بمنهج الجودة عن طريق تطبيق المواصفات الدولية للجودة في هذا المجال تماشيا مع المتغيرات و

[1] داني الكبير، أمعاشو. **أهمية تطبيق الجودة: الإيزو 9000**. مجلة العلوم الإنسانية ، ع 14، 2000 ، ص. 180 .

[2] كيلادا، جوزيف. المرجع السابق. ص. 442 .

[3] بوكميش، لعلي. **معنى الإيزوISOو المواصفات الدولية للجودة**.مجلة الحقيقة، ع4.جامعة أدرار،2004.ص.103.

التحولات العميقة التي يشهدها العالم اليوم على مختلف الأصعدة [1]، ولعل من أبرز هذه المظاهر العولمة التي أدت بطريقة أو بأخرى إلى زيادة حدة المنافسة في جل الميادين بما في ذلك قطاع الخدمات على إختلاف و تنوع مؤسساته مما جعل هذه الأخيرة تفكر دائما في طرق و إبتكارات جديدة بهدف الوصول إلى تقديم خدمات ذات جودة عالية ومن ثم ضمان بقاءها و إستمراريتها في إطار قاعدة البقاء للأفضل.

2.2.6.3.مواصفات الإيزو للجودة في المكتبات:

إن عبارة الجودة في المكتبات هي أداء العمل وفق معايير و مواصفات قياسية و تستند في ذلك على كفاءة العاملين أي محاولة وضع الموظف المناسب في المكان المناسب و تحلي الجميع بالضمير المهني و المهارة الفردية العالية هذا من جهة ، و من جهة أخرى فقد وجدت العديد من المكتبات و مرافق المعلومات على حد سواء نفسها بحاجة ملحة إلى وجود مقاييس لأداءها و تحديد نتائجها، و قد إهتمت الكثير من الجمعيات المهنية و المنظمات الدولية بهذا المجال و من بينها جمعية مكتبات البحوث ARL و التي تضمنت البيانات عن الإعارة و الجلسات التعليمية و المعاملات المرجعية مع الإعارة التبادلية بين المكتبات المشتركة و إحصائيات إمداد الوثائق كأجزاء ملحقة في إحصائيات الجمعية ، كما يمكن من خلال موقعها على شبكة الويب الإجابة على إستفسارات مديري المكتبات لمقارنة أداء مكتباتهم مع غيرها من المكتبات و ذلك عن طريق نظام دعم القرار .

أما من حيث التوجه الدولي فيما يخص سبل تحقيق الجودة في المكتبات فيمكن أن نبرز إسهامات المنظمة الدولية للتقييس ISO حيث قامت بإعداد و نشر مواصفاتها و على وجه الخصوص المواصفة التي تحمل رقم 11620و الصادرة سنة 1998م ، و المتضمنة لمؤشرات أداء المكتبات و مرافق المعلومات إذ إشتملت هذه المواصفة على تسعة و عشرين مؤشرا رتبت تحت ثلاث مجالات رئيسية كما يلي:[2]

1- رضى مستخدمي و عملاء المكتبات.

2- الخدمات العامة التي تشتمل على مؤشرات عامة و خاصة عن مدى توفير الوثائق و إسترجاعها و إعارتها و إمدادها بالإضافة إلى خدمات الإستفسار و التساؤل و المراجع و البحث عن المعلومات و تسهيلاتها المتوافرة.

3- الخدمات الفنية المشتملة على مؤشرات التزويد و المعالجة و الفهرسة .

[1] الأغبري، عبد الصمد. **إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر المعلمين بالمدارس التربوية**، ع61. مجلة التعاون، 2005.ص.99.

[2] محمد الهادي، محمد. **التخطيط الإستراتيجي و أدواته لجودة أداء المكتبات و مرافق المعلومات**.المرجع نفسه.ص.69.

ومن الأبعاد المهمة لهذا المعيار هو تركيزه القوي على رضى المستخدمين أو المستفيدين و إشتماله على مؤشرات تتعلق بفعالية التكلفة بالإضافة إلى طريقة الوضوح و التميز التي يوصف بها كل مؤشر مصحوبا بإقتراحات المنهجية المطلوب إتباعها في جمع البيانات و المعلومات.

و لقد تميزت هذه المؤشرات المشكلة للمواصفة 11620بعدة مميزات منها:

- الوثوقية: أي أن نتائج كل مؤشر متماثلة.
- الصلاحية: الإعتماد على المؤشرات الموصلة إلى نتائج علمية هادفة و دقيقة .
- الملائمة: إمكانية توفر معطيات حول العنصر البشري أو كلفة الخدمات المقدمة للمستفيدين.
- قابلية المقارنة: صلاحية بعض المؤشرات للقيام بمقارنات بين مجموعة من المكتبات.

3.2.6.3.دور الإتحاد الدولي لجمعيات المكتبات IFLA :

بداية يمكن القول بأن هذا الإتحاد هو عبارة عن إتحاد مستقل دولي يضم الجمعيات غير الحكومية ، أنشئ بهدف تنمية التعاون في مجالات المكتبات و البيبليوغرافيا، كذلك القيام بالبحوث و الدراسات و تقديم الإقتراحات و التوصيات الخاصة بالعلاقات الدولية لجمعيات المكتبات، تأسس الإتحاد سنة 1927م حيث أخذ في البداية إسم اللجنة الدولية للمكتبات و البيبليوغرافيا إلى غاية سنة 1929م أين سمي بإسمه الذي يعرف به الآن، و يصدر الإتحاد عدة مطبوعات بهدف تنمية و تنشيط التقنين و التعاون الدولي[1].

ولقد أولى الإتحاد الدولي لجمعيات المكتبات و المؤسسات إهتماما كبيرا لمجال التقنين حيث قام بتطوير مجموعة من التوجيهات لقياس أداء المكتبات الجامعية و قد تضمنت هذه التوجيهات سبعة عشر مؤشرا أختيرت بالتركيز على ما يمكن تطبيقه على أساس دولي للمكتبات الأكاديمية و يرتكز هذا العمل على قياس فعالية المكتبات فهو بمثابة وثيقة أو دليل لقياس جودة خدمات المكتبات الجامعية.

4.2.6.3.جمعية المكتبات الأمريكية ALA:

تأسست هذه الجمعية سنة 1872م و لقد أصدرت العديد من الأدلة و الكتيبات التي تهتم بقياس أداء المكتبات و خاصة المكتبات الجامعية و هذا بهدف التأكد من سرعة إستجابتها الدقيقة لإحتياجات المستفيدين و بدرجة إمتياز، و يعد الدليل الذي أصدرته الجمعية مهم جدا في تمهيد الطريق نحو تبني الجودة في المكتبات الجامعية خاصة ، و قد حمل عنوان: MEASURING ACADEMIC LIBRARY PERFORMANCE

[1] محمد الهادي، محمد.المرجع نفسه.ص.70.

كما لا يمكن إغفال الدور الذي قامت به الجمعية الوطنية لأفراد الأعمال بالكليات و الجامعات NACUBO حيث تلخصت جهود هذه الجمعية لإعداد مؤشرات أداء في قيامها بتطوير أسس القياس في تسعة و ثلاثين مجالا وظيفيا تتم في المكتبات الجامعية و مكتبات الكليات ، حيث تجمع البيانات و تعالج و تتداول في نطاق هذه المجالات الوظيفية المختلفة.

وفي هذا السياق فقد أولت و منذ البداية مكتبة أحمد عروة جانبا كبير من الأهمية لتطبيق التقانين و المواصفات الدولية في إنجاز خدماتها فهي تطبق مواصفات الإيزو و مواصفات ISBD- التقنين الدولي للوصف البيبليوغرافي- في مجال الفهرسة و عموما لقد أصبحت مثل هذه الجهود و غيرها ذات أهمية كبرى بالنسبة للمكتبات و مرافق المعلومات في توجهها المستقبلي في كثير من دول العالم، حيث تعتبر السبيل الوحيد الذي يجب أن تسلكه هذه المؤسسات إن أرادت بلوغ مستويات متقدمة من الجودة و تحسين الأداء بما يكفل لها الصمود في عالم أقل ما يقال عنه بأنه عالم الأقوياء القادرين على المواجهة.

7.3. جودة الخدمات بالمكتبات الجامعية:

إن المكتبات الجامعية جزء أساسي من مؤسسات التعليم العالي و يهدف وجودها بالدرجة الأولى إلى خدمة جميع فئات المجتمع الجامعي و من هذا المنطلق فهي مطالبة دائما بتحسين مستوى خدماتها و من ثم ضرورة توفيرها لخدمات تتسم بجودة عالية، حيث تقع مسؤولية تحقيق ذلك على مديري هذه المكتبات من جهة و مقدمي الخدمات من جهة أخرى، و اليوم وأمام تطور الأساليب الإدارية والفنية لتسيير المكتبات بشتى أنواعها فإنه قد حان الوقت لمثل هذه المؤسسات أن تدق ناقوس الخطر و تتبنى سياسات تغيير شاملة داخليا و خارجيا.

1.7.3. مفهوم جودة الخدمات بالمكتبات الجامعية:

تلعب جودة الخدمة دورا هاما في تصميم منتج الخدمة و تسويقه حيث أنها ذات أهمية لكل من مقدمي الخدمات و المستفيدين، و قد ازداد إدراك منظمات و مؤسسات الخدمات و منها المكتبات و مرافق المعلومات لأهمية و دور تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية و التميز في الأداء ، ومن الملاحظ أيضا أن مواضيع الجودة و القضايا المتعلقة بها استحوذت على كثير من رجال الإدارة و المؤتمرات العلمية، و على صعيد آخر أصبح العملاء أو المستفيدين أكثر إهتماما بالجودة ، فقبل فترة زمنية قصيرة بدأت جودة الخدمة تحتل مكانة كبيرة في التخطيط

الإستراتيجي للعديد من المؤسسات ومس ذلك حتى مؤسسات المعلومات رغم ركوبها هذا القطار متأخرة بالنظر للمنظمات في المجالات الأخرى خاصة الإقتصادية و التجارية و الصحية و السياحية إلا أنها أيقنت بأن الجودة هي مفتاح البقاء.

إن عملية تعريف جودة الخدمة و مراقبتها تختلف كثيرا في القطاع الخدمات قياسا إلى القطاع الإنتاجي المتمثل في السلع الملموسة ، و هذا راجع إلى كون تقييم المستفيد لجودة الخدمة في مجال السلع قد يكون قبل الحصول عليها على عكس الخدمات المكتبية مثلا حيث يكون المستفيد أحكامه على الجودة بعد عملية تقديم الخدمة و أثناءها و على المنافع النهائية التي يجنيها من ذلك إضافة إلى بعض المعايير كسلوك العاملين و معاملتهم و فورية تقديمهم للخدمات[1].

إن الخصائص التي تنفرد بها الخدمات من لاملموسية و عدم تماثل أو تجانس و تلازمية و تذبذب طلبها ولد صعوبة في تحديد تعريف موحد مرتبط بجودة الخدمة و عموما يمكن القول بأن مفهومها

"ينعكس من خلال تقييم المستفيدين من الخدمة لدرجة الإمتياز و التفوق الكلي في أداءها"[2] كما عرفت جودة الخدمة بأنها "تشمل مهارات بشرية فنية في أداء الخدمة و مهارات سلوكية في التعامل مع وجود تصميم لجو مادي مؤثر نفسيا و هو الجو المحيط بالخدمة مثل تصميم المبنى و أماكن تقديم الخدمة و تجهيزاتها"[3].

وهناك من التعريفات التي قامت بالتركيز على عملية الأداء ذاتها حيث تأخذ كنقطة بداية الإختلافات التي توجد بين إدراك المستفيد و توقعاته المبنية على الخبرة و التي يتم التعبير عنها في صورة رضا أو عدم رضا من خلال التعاريف السابقة فإنه لا يمكن الحديث عن وجود جودة في الخدمات إلا إذا أدى الأداء العام لها إلى إسعاد و تحقيق رغبات و رضى العميل أو المستفيد.

2.7.3. أبعاد جودة الخدمات بالمكتبات الجامعية:

إن المحاولات الخاصة بتحديد الأبعاد التي تتكون منها جودة الخدمات متعددة و متنوعة و كمثال على ذلك فإن محمد سليم الشورة يعطي ثلاثة أبعاد لجودة الخدمة و هي جودة إجراءات

---

[1] محمود أحمد ، أحمد .**تسويق الخدمات المصرفية:مدخل نظري تطبيقي**.المرجع نفسه.ص.105.

[2] بن عبد الله العباس، هشام. **قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية:دراسة تطبيقية على مكتبات جامعة الملك عبد العزيز بجدة**.[على الخط المباشر] . تمت الزيارة يوم: 2006/03/03.متاح على الرابط التالي:
http://www.kfnl.org.sa/idarat/KFNL_JOURNAL/m11/word/2.doc

[3] محمد عبد العزيز ، سمير .المرجع نفسه.ص. 128.

تقديم الخدمة QUALITY OF DEIGN و مطابقة الخدمات لحاجة المستفيد QUALITY OF CONFORMANCE ،ثم جودة الأداء QUALITY OF PERFORMANCE .

أما ساسر SASER فقد ميز أيضا بين ثلاثة أبعاد متمثلة في الجوانب المادية و التسهيلات و الأفراد كما يرى لتنين بأن جودة الخدمات يمكن حصرها في أمور ثلاثة وهي الجودة المادية لبيئة التحمل و جودة المنظمة المتعلقة بالإنطباع الذهني عن المنظمة و الجودة التفاعلية بين العاملين و المستفيدين.

ومن بين التقسيمات الأخرى لجودة الخدمة نجد دونابيديان الذي وضع بدوره ثلاثة مجموعات من الأبعاد وهي: البعد الفني و يتمثل أساسا في تطبيق العلم و التكنولوجيا لمشكلة معينة.
-البعد الغير فني وهو عبارة عن ذلك التفاعل النفسي و الإجتماعي بين مقدم الخدمة و المستفيد من الخدمة، و أخيرا الإمكانيات المادية وتمثل مكان تقديم الخدمات، ويرى دونابيديان بأن هناك تداخل و تفاعل شديد بين هذه الأبعاد.

في حين يرى ستيوارت والش نفس الأبعاد التي اقترحها دونابيديان لكن بمصطلحات و تعبيرات مختلفة و هي على النحو التالي:[1]

- الخدمة الرئيسية أي هل تحقق الخدمة ما صممت لتحقيقه ؟ و هل قابلت الخدمة بتطلعات أولئك المستفيدين الذين صممت الخدمة لهم ؟
- البيئة المحيطة بالخدمة الرئيسية أي هل تدعم و تحسن من خلال البيئة التي توجد فيها؟
- علاقات الخدمة و تشير إلى هل أن العلاقة بين أولئك الأفراد الذين يقدمون الخدمة و الأفراد الموجهة لهم تدعم و تحسن من الخدمة الرئيسية أم لا؟

من هنا فإنه على أي شخص يفكر في جودة الخدمة فإنه يجب التفكير في الحصول على إجابة للأسئلة التالية: ما هي الخدمة؟ كيف تسلم هذه الخدمة؟ هل البيئة المحيطة بإنتاج و تسليم الخدمة يمكن أن يدعم أم يقلل من الجودة الكلية لها؟

تأسيسا على ما سبق ذكره من آراء و تقسيمات حول أبعاد جودة الخدمة نلاحظ أن أغلبها متقاربة إلى حد كبير و ربما يعد تقسيم جرونروز GRONROS[2] من أكثرها شمولية و ملائمة حيث يرى أن جودة الخدمة لها ثلاثة أبعاد و هي الجودة الفنية و الجودة الوظيفية و الإنطباع الذهني عن المنظمة.

[1] السيد، إسماعيل . المرجع نفسه.ص.165.

[2] بن عبد الله العباس، هشام. **قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية:دراسة تطبيقية على مكتبات جامعة الملك عبد العزيز بجدة.** المرجع نفسه.

1.2.7.3. الجودة الفنية:

إن هذا البعد يشير إلى قدرة الخدمة على أداء ما ينبغي أن تؤديه و يعرف هذا الأمر أحيانا بإسم التناسب مع الهدف أو الإستخدام ، كما وردت بمعنى التطابق مع المواصفات و قد تم تقديم هذا المفهوم سنة 1979من طرف جوزيف جوران و الذي يعني مباشرة هذه هي الخدمة خذها أو أتركها"[1]و يعد هذا المفهوم هو أفضل معاني الجودة حيث أن الخدمة الجيدة لابد أن يكون هدفها واضح و أن تحدد بشكل دقيق لماذا تقدم الخدمة وما الذي تقدمه و كيف يتم استخدامها؟.

2.2.7.3. الجودة الوظيفية:

ويطلق عليه أيضا بالبعد الوظيفي و يعني الكيفية التي تتم فيها عملية نقل الجودة الفنية إلى العميل أو المستفيد، أو هو التفاعل النفسي و الإجتماعي بين مقدم الخدمة و العميل الذي يستخدم أو يستفيد من تلك الخدمة"[2]و يركز هذا البعد على خصائص أساسية من وجهة نظر المستفيد:

1- وجود أفراد خدمة أو عمال يحرصون على تقديم المساعدة و الدعم.

2- وجود عمال لديهم مهارات معرفية و معلومات مرتبطة بالخدمات التي يؤدونها .

3- ضرورة وجود الإهتمام بالإجابة عن أسئلة المستفيدين.

4- أداء الخدمات بالسرعة المطلوبة.

كما توجد بعض العناصر الأخرى كالثقة و المرونة و عدم الجمود ، إضافة إلى عملية الإتصال و القدرة على القيام به بشكل فعال .

3.2.7.3. الانطباع الذهني عن المنظمة:

يتميز هذا البعد بأهمية كبرى على غرار الجودة الفنية و الوظيفية وهناك من يفضل تسميته بجودة بيئة الخدمة،و يهم هذا البعد بالدرجة الأولى إدارة المكتبة و القائمين على تقديم خدماتها، إذ أن هذه البيئة تمثل المنظور أو الزاوية التي يحكم منها المستفيد على المكتبة بصفة عامة فهي إما تكون تهتم بالمستفيدين و تشعر بهم أو أنها سيئة و لا يصلح أن تبقى قائمة و هنا يحدد" وينر ثلاث

[1] السيد، إسماعيل. المرجع نفسه . ص. 166.

[2] حامد الضمور.هاني .المرجع نفسه.ص.360.

مستويات لهذه البيئة و هي كفاءة البيئة المحيطة و علاقتها بالأداء ، و البيئة الإجتماعية و أخيرا المعنى أي ما هي الرسالة التي تشير إلى نوع السلوك المطلوب".[1]

[1] السيد ، إسماعيل. المرجع نفسه.ص.170.

1.4. مفهوم قياس الجودة:

يرجع تاريخ ممارسة قياس الجودة منذ وجود الإنسان على الأرض حيث كان عليه أن يقرر مدى صلاحية مأكله و مشربه و مدى ملائمة الرمح و السيف على حمايته و" تشير بعض البحوث التاريخية إلى أن ممارسة قياس الجودة ترجع إلى ما قبل 9000سنة و ذلك مع ظهور أقدم مجموعة أوزان معروفة و كلما كانت الحضارات القديمة ذات تطور مزدهر كان نظام الأوزان و المقاييس فيها أكثر دقة و تقدما ، و مع ازدهار التجارة بين المدن و الممالك زاد الإهتمام بمعايير جودة السلع من حيث المقاييس الملائمة للإستخدام "[1]، و اليوم و مع التغيرات المذهلة و الأحداث المتسارعة التي تجتاح العالم الآن في كيفية و توقيت تبادل السلع و الخدمات و ما نتج عنه من تحرير للتجارة العالمية و احتدام المنافسة بين المؤسسات و من ثم سيطرة العملاء" بات من الضروري على مؤسسات المعلومات مواجهة هذه التحديات بالتركيز على إشباع رغبات المستفيدين و تخفيض تكاليف العمل و رفع مستوى الأداء و بناء منظومة إدارية ذات جودة عالية" [2]، إن توجه المكتبات الجامعية نحو قياس الجودة يتحقق من خلال إما المنهج الخارجي و الذي يعتمد على فكرة الجودة النسبية الملموسة لدى العميل و" يقيس هذا المنهج الجودة على أساس كونها تمثل قدرة هذه المؤسسات على تلبية احتياجات العميل و إشباعها بشكل أفضل من المنافسين أما النظام الداخلي فإنه يؤسس التوجه نحو تلبية المعايير القياسية للخدمة و الإلتزام بالمواصفات المعيارية التي تضعها الهيئة الإدارية " [3]، و عموما فإن قياس الجودة في دراستنا هذه يعتمد على مدخلين الأول مستوى الإدراك الفعلي و الثاني مستوى التوقع تجاه الخدمات المقدمة أي قياس الفجوة الخامسة و هذا ما يسمح بتوفير معلومات لإدارة المكتبات الجامعية من خلال معرفة نقاط القوة و الضعف فيها و بالتالي إكتشاف مدى مراعاة هذه المكتبات عند تصميم خدماتها للحاجات الفعلية للمستفيدين و توقعاتهم و ما مدى اختلاف المعايير التي تعتمدها هذه المكتبات عن المعايير التي يهتم بها المستفيد.

1.1.4. قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية:

[1] بن حمد الحميضي ، عبد الرحمن . **اتجاهات الإدارة العليا نحو تطبيق مواصفات الإيزو 9000**. مجلة الإدارة العامة . مج40،ع1. الرياض: معهد الإدارة العامة، 2000.ص.145 .

[2] **Information services**. [On ligne] . Visite le ; 22./02/2006. Disponible sur : http://www.external.stir.ac.uk/students/campus_info/learning_support/info_services/index.php

[3] Van Dyke, Thomas P. **SERVQUAL scale to hospital services: an empirical investigation. .** . [On ligne] . Visite le ; 20./02/2006. Disponible sur : http://business.clemson.edu/ISE/html/cautions_on_the_use_of_the_ser.html

إن عملية المتابعة و القياس لجودة الخدمة هي النقطة الأولى و النهائية لتنمية و تنفيذ سياسة تهدف إلى تحسين جودة الخدمة المكتبية في القياس النوعي و الكمي أيضا "بالطريقة الوحيدة التي توفر للمكتبة معلومات حول ماهية الخدمات التي يتم بالفعل تقديمها و كيف أن هذه الخدمات قد تم تسليمها و إدراكها لدى المستفيدين"[1] و من هنا فإنه سواء تمثل في صورة بحوث مسحية أو في صورة بيانات تأتي من نظام للمعلومات الإدارية أو في صورة رد فعل كتابي أو شفهي من مقدمي الخدمة و المستفيدين بصفة عامة يمكن أن يزود إدارة المكتبة بنقاط مرجعية معيارية أو بتوضيح لما يحدث في الوقت الحالي بالمكتبة و كذلك في تقييم ما إذا كان الهدف قد تحقق من عدمه ، كل هذه المؤشرات الإيجابية التي يمكن أن يحققها القياس جعلتا عملية قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية مسألة في غاية الأهمية لمعالجة الواقع و تحقق المأمول .

2.1.4.مبررات قياس جودة خدمات مكتبة أحمد عروة :

لقد أصبحت اليوم "عملية قياس جودة خدمات المكتبات و مرافق المعلومات أحد المنافذ الرئيسية التي تسمح باستشراف مستقبل أفضل لاستمرار هذه الأخيرة في تقديم خدمات نوعية لمستفيديها"[2] ، و تأتي على رأسها المكتبات الجامعية التي تبقى قائدة هذه المؤسسات و لعل العينة التي تهدف دراستنا لقياس جودة خدماتها و هي مكتبة الدكتور أحمد عروة تعتبر كمصدر للإشعاع العلمي و الثقافي تحت مظلة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية و التي أولتها منذ إنشاءها إهتماما كبيرا و هذا ما يفسره التزايد المستمر لرصيدها سنويا إضافة إلى بروز المكتبة الرقمية مؤخرا لتدعم النشاط العام للمكتبة و تعزز مكانتها و زيادة توسيع خدماتها و تنوعها خدمة للبحث العلمي و الباحثين سواء من داخل الجامعة أو خارجها، من هنا أصبحت ضرورة قياس جودة خدماتها قضية ملحة حيث تمكنها من اكتشاف جوانب القصور في الأداء و من ثم التفكير في سياسة التغيير التي ستضع المكتبة على طريق آخر.

2.4. مقياس الإدراكات و التوقعات:

[1] السيد، إسماعيل.المرجع نفسه. ص. 171.

[2] Pam, Ryan**. Library service quality**. [On ligne] . Visite le : 17/02/2006. disponible sur : http://www.library.ualberta.ca/survey

إن دراسة مداخل الجودة تنبع من ضرورة وجود مقياس لتوفير قاعدة من المعلومـــات عـــن تقييم المستفيدين للمكتبة من خلال مستوى جودة ما يقدم لهم من خـــدمات مكتبيـــة و مـــدى رضاهم عن تلك الخدمات بالإضافة إلى إدراكاتهم و توقعاتهم بخصوص ذلك و" لقياس مدى نجاعة الخدمات تستخدم عدة مقاييس منها مقياس جودة الخدمة و الذي يقيس الفجوة بين الإدراكات و التوقعات حيث يرجع الفضل في تطوير و استخدام هذا المقيـــاس إلى parasuraman وBerry و zeitmal في الدراسة التي قاموا بإجرائها على جودة الخدمة بإستخدام ردود فعل المســـتهلكين في متاجر التجزئة الذين يتلقون هذه الخدمة"[1] و يتكون هذا المقياس من خمسة أبعاد يضم كل منـــها بدوره عددا من العناصر و هي كما يلي:

الجوانب الملموسة: و يشير هذا البعد إلى مظهر التسهيلات المادية المتاحة لدى المكتبة و المعدات و التجهيزات و مظهر الأفراد العاملين على تقديم الخدمات ففي بعض الأحيان يتم تقييم المستفيد للخدمة على أساس الخصائص الشكلية المرافقة للخدمة كالتسهيلات المادية مثل التكنولوجيا المستخدمة في تقديم الخدمة و هل المظهر الشخصي لمقدمي الخدمات يعكس جودة الخدمة المقدمة للمستفيد.

الإعتمادية: وتشير إلى قدرة مقدم الخدمة على أداء الخدمة التي وعدت بها بشكل يمكن الإعتماد عليها و أيضا بدرجة عالية من الصحة و الدقة ، فالمستفيد يتوقع أن تقدم له خدمة دقيقة من حيث الإلتزام بالوقت و الأداء ، تماما مثلما تم وعده و أن يعتمد على مقدم الخدمة من هذه الناحية بالذات .

الإستجابية: و يتضمن هذا البعد متغيرات بهدف قياس اهتمام المكتبة وحرص موظفيها على تقديم خدمات فورية للمستفيدين و الرغبة الدائمة لموظفيها في معاونة الزائرين ، و عدم انشغالهم عن الاستجابة الفورية لطلباتهم،و غرس عامل الثقة في نفوس المستفيدين.

السلامة – الأمان - : و يحتوي هذا البعد على أربعة متغيرات ترمي إلى قياس مدى حرص الموظفين على و شعورهم بالأمان أثناء تعاملهم مع مقدمي الخدمات ، و التعامل المستمر بلباقة مع المستفيدين والاهتمام الشخصي بهم ، مع امتلاك مهارات معرفية تمكنهم من الإجابة عن أسئلة المستفيدين

---

[1] بن عبد الله العباس، هشام. **قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية بمكتبات جامعة الملك عبد العزيز بجدة.** مجلة مكتبة الملك فهد

التعاطف: و يتضمن هذا البعد متغيرات تتعلق بعدم استعمال الموظفين للمصطلحات التقنية و المتخصصة عند مخاطبة المستفيدين و مدى وقوع أماكن تقديم الخدمات في مكان ملائم، و تفهم الموظفين لحاجات المستفيدين بشكل محدد و ملائمة ساعات عمل المكتبة، و مدى تقديم المكتبة لبرامج تعليمية و تدريبية جيدة.

ورغم أن مقياس الإدراكات و التوقعات قد شهد عدة تطبيقات في مجالات عدة كالبنوك و المصارف و البريد و المؤسسات الصناعية و الإنتاجية إلا أنه طوع ليستخدم في القطاع الخدمي ومنها المكتبات و مرافق المعلومات ، لكن واجه هذا المقياس أو النموذج الكثير من الانتقادات مفادها أن لمفهوم الجودة هنا طبيعة ذاتية إذ أن الزبائن غالبا ما يعبرون عما يشعرون به تجاه خدمة من الخدمات من خلال مواقفهم نحوها ، في حين أن رضاهم عن خدمة ما يتصل عادة بمعاملات معينة كما أن اتجاهات الزبون نحو الخدمة و توقعاته منها تتشكل بمرور الزمن"[1].

1.2.4.نموذج الفجوات الخمس لجودة الخدمات المكتبية:

لقد طور كل من بيري و زملاؤه نموذجا يدعى بتحليل الفجوة بهدف استخدامه في تحليل و تحديد مصادر مشاكل الجودة و مساعدة المديرين في كيفية تحسين الجودة و يوضح النموذج كما في الشكل كيف تظهر جودة الخدمة حيث يتعلق الجزء العلوي بالمستفيد بينما الجزء السفلي يختص بمقدم الخدمة ، فالخدمة المتوقعة هي نتيجة للخبرة السابقة للعميل و الإحتياجات الشخصية و الإتصالات بالكلمة المنقولة إن تجربة الخدمة التي تدعى أحيانا بالخدمة المدركة من جهة أخرى هي نتاج سلسلة القرارات و الأنشطة الداخلية ، إن إدراكات الإدارة لتوقعات المستفيد ترشدها في اتخاذ القرارات المتعلقة بمواصفات الجودة التي تتبعها المنظمة عند إنتاج الخدمة إن بناء النموذج يحدد الخطوات التي يجب أخذها بالاعتبار عند تحليل و تخطيط جودة الخدمة و تفحص مصادر المشاكل المحتملة في الجودة ، و قد حدد نموذج فجوات الخدمة التي تسبب عدم النجاح في تقديم الجودة المطلوبة بخمس فجوات و هي:

الفجوة01: و تقع بين توقعات المستفيد و إدراك إدارة المكتبة ، "فهي تنتج عن الإختلاف بين توقعات العملاء لمستوى الخدمة و بين إدراك الإدارة لتوقعاتهم "[2]، فالإدارة ترى التوقعات غير صحيحة فقد لا تدرك دائما بدقة رغبات المستفيدين و كيفية حكم المستفيد على مكونات الخدمة

[1] حامد الضمور ، هاني . المرجع نفسه . ص. 374.

[2] بن عبد الله العباس، هشام. **قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية بمكتبات جامعة الملك عبد العزيز بجدة.** المرجع نفسه.

لأن المعلومات التي لديها غير صحيحة عن السوق أي مجتمع المستفيدين و أنماط الطلبات أو تم تفسيرها بصورة خاطئة.

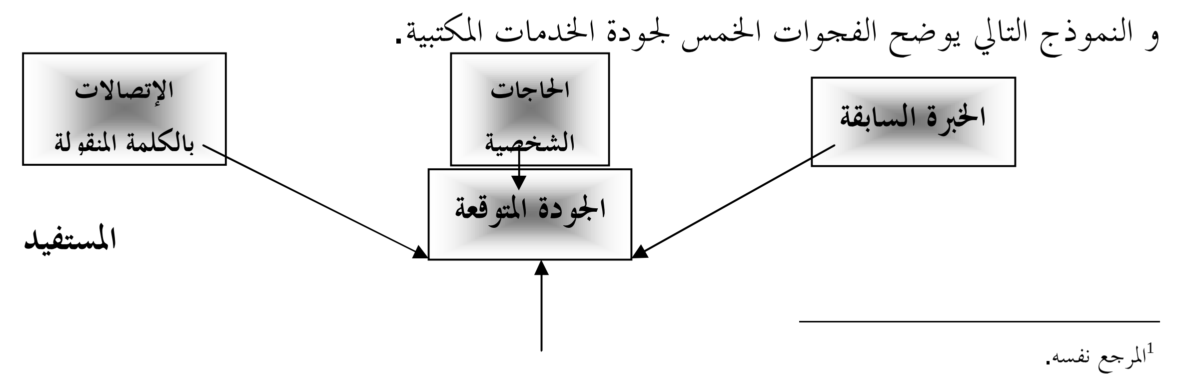
الفجوة02: فجوة بين إدراك إدارة المكتبة و تحديد درجة دقة مواصفات الجودة وهي تعني أن مواصفات الجودة لا تتطابق مع توقعات الإدارة ، و قد يعزى السبب لعدم قدرة المكتبة على وضع مستويات واضحة للجودة أو أخطاء في إجراءات التخطيط أو قد تكون مستويات الجودة واضحة للجودة لكنها لا ترقى لمستويات توقعات المستفيدين المستهدفين و قد تكون واضحة و تروق للمستفيدين إلا أنها لا تصل إلى طموحات الإدارة.

الفجوة03: و تحصل بين تحديد مستوى جودة الخدمة و التسليم الفعلي لها أو" تظهر بسبب كون مواصفات الخدمة المقدمة بالفعل لا تتطابق مع ما تدركه الإدارة بخصوص هذه المواصفات"[1]، حيث أن هناك عدة عوامل تؤثر على أداء الخدمة و منها أن تكون المواصفات معقدة جدا و غير مرنة أو أن العاملين غير مقتنعين بالمواصفات المطلوبة أو أنهم غير مدربين بصورة كافية عن أداء الخدمة مع انعدام الحافز لذلك و وجود أنظمة تشغيل سيئة و هذا ما يؤثر على مستوى جودة الخدمة المؤداة و اختلاف ذلك عن المستوى المرغوب و المحدد مسبقا.

الفجوة04: و هي فجوة بين أداء الخدمة و الإتصال بالسوق و هذا ما يعني وجود خلل في مصداقية المكتبة بمعنى أن الوعود التي تقدمها المكتبة حول مستوى الخدمة من خلال الإتصال بالمستفيدين تختلف عن مستوى الخدمة المقدمة و مواصفاتها بالفعل أو بمنى آخر" أن الدعوى أو الوعود المعطاة من خلال أنشطة الإتصال الترويجية لا تتطابق مع الأداء الفعلي للخدمة" [2].

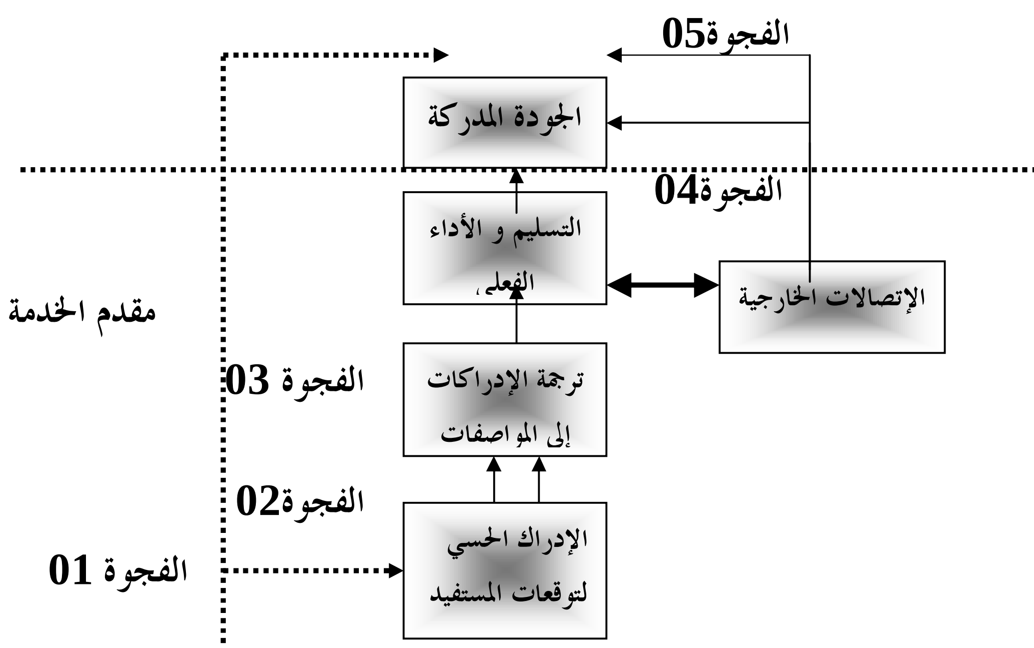
الفجوة05: و تتمثل في فجوة الإدراكات و التوقعات أي فجوة بين الخدمة المؤداة و المتوقعة و هنا تكون الخدمة المدركة لا تتطابق مع الخدمة الفعلية و قد تحصل لحدوث أكثر من فجوة في آن واحد.

و النموذج التالي يوضح الفجوات الخمس لجودة الخدمات المكتبية.



[1] المرجع نفسه.

[2] حامد الضمور ، هاني . المرجع نفسه . ص. 364.



الشكل رقم 13:نموذج الفجوات الخمس لجودة الخدمة المكتبية

3.2.4.مبررات إستخدام مقياس الإدراكات و التوقعات:

إن مقياس الإدراكات و التوقعات أداة حديثة النشأة تستخدم على نطاق واسع لقياس مستويات تقييم الجمهور للخدمات المقدمة لهم من حيث الجودة ، و قد أستخدم من طرف العديد من الباحثين في المؤسسات الخدمية العمومية مثل المستشفيات و الأجهزة الشرطية و الوزارات و غيرها من القطاعات ذات النفع العام، كما طبق أيضا في المجال المصرفي و البنوك و البريد و غيرها و "لكون الوسائل الأخرى التي أستخدمت لقياس جودة الخدمات لم تكن دقيقة في نتائجها و لا تتصف بالشمولية على عكس مقياس الإدراكات و التوقعات الذي يحتوي على أبعاد محددة و شاملة لمختلف أبعاد الجودة إضافة إلى كونها أداة علمية إحصائية للإدارة ، فإن نتائجها تكون محددة دقيقة و واضحة ، إذ أن الكثير من الباحثين يزكون إستخدام هذه الأداة لقياس جودة الخدمات"[1] لهذا شاع إستخدامها اليوم في شتى المجالات وفي العديد من دول العالم.

إن ما يشجع على توظيف هذه الأداة في مجال الخدمات هو كون جودة الخدمات حالة معنوية و بناء صعب و ذلك بسبب عدم توافر العنصر المادي بها لذلك فأفضل طريقة لقياس مستوى جودة الخدمات هي قياس مستوى توقعات و مشاهدات المستفيدين من تلك الخدمات ، و التعرف إلى مدى التباين بين ما يتوقعه المستهلك من مستوى معين للخدمة المقدمة لهو بين ما يحصل عليه فعلا.

[1] بن عبد الله العباس ، هشام . **قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية : دراسة تطبيقية بمكتبات جامعة الملك عبد العزيز بجدة.** المرجع نفسه.

3.4. مفهوم إدراكات جودة الخدمة المكتبية:

لتوضيح معنى الجودة المدركة يجب أولا تبيان الفرق بين جودة الخدمة و رضى المستفيد و في هذا الصدد فقد ميز BATESON بين المفهومين حيث ذكر أن الجودة هي موقف ATTITUDE يكونه المستفيد من خلال تقييمه لعرض الخدمة SERVICE OFFERING و أن هذا الموقف غالبا ما يكون مبنيا أو مستندا على سلسلة من خبرات تقييمية سابقة ، و عليه فإن "الجودة أقل ديناميكية قياسا إلى الرضى أما رضى المستفيد فهو عبارة عن الناتج النهائي للتقييم الذي يجريه المستفيد لعملية تبادل معينة"[1]، إن المستفيد يحتاج إلى خبرة مع الخدمة لكي يحدد الرضى بينما يمكن ادراك الجودة من دون خبرة فعلية وعموما فالرضى يستند إلى الخبرات السابقة و المتوقعة في المستقبل بينما الجودة ترتبط بالإدراكات الحالية CURRENT PERCEPTIONS ، إذن فجودة الخدمة المكتبية المدركة تعكس مستوى الخدمات المقدمة من طرف المكتبة و التي يتحصل عليها المستفيدون فعليا.

4.4.إدارة جودة الخدمة المكتبية المدركة:

نتيجة للسباق الموجود بين رضى المستفيد و جودة الخدمة إذ" يرى CRONIN و TAYLOR أن رضى المستفيد يتصدر جودة الخدمة و أن نوايا المستفيد ترتبط أكثر مع مستوى الرضى قياسا إلى ادراكات جودة الخدمة"[2] ، لذلك يجب اعتماد أسلوب إدارة جودة الخدمة المدركة ويتم ذلك من خلال التركيز على عدة عوامل و مؤشرات يمكن توضيحها فيما يلي:

1.4.4. خصائص التجهيزات المكتبية:

من بداهة القول في هذا العصر أن تكون لكل مكتبة تجهيزات و معدات تمكنها من تسهيل إتاحة خدماتها لمستفيديها بأسرع وقت و أقل جهد ، لكن الغرض من هذا المتغير هو معرفة هل تمتلك مكتبة الدكتور أحمد عروة هذه التجهيزات أم لا و بالصفات الحديثة و المسايرة للتكنولوجيا المتطورة المتجهة أكثر فأكثر نحو الإفتراضية و الرقمية .

رقم العبارة	سلم الإجابة					متوسط الإدراك
	غير موافق بشدة	**غير موافق**	**محايد**	**موافق**	**موافق بشدة**	

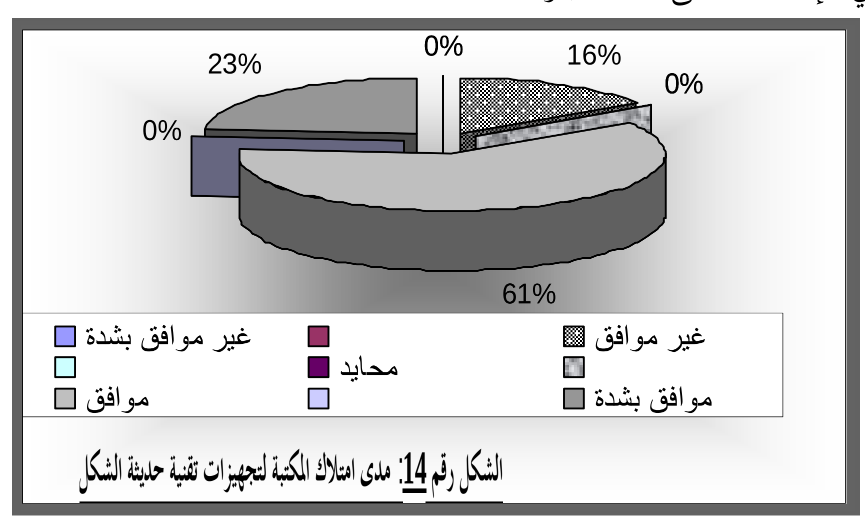
[1] **Service quality**. [on ligne] . Visite le; 22/02/2006. Disponible sur ; http://ils.unc.edu/daniel/131/servicequality.html

[2] محمود أحمد ، أحمد . **تسويق الخدمات المصرفية: مدخل نظري تطبيقي.** المرجع نفسه.ص.117.

	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	
01	**00**	**00**	**10**	**15.62**	**00**	**00**	**39**	**60.93**	**15**	**23.43**	**3.91**

<u>الجدول رقم 13: مدى امتلاك المكتبة لتجهيزات تقنية حديثة الشكل</u>

لقد تباينت إجابات أفراد العينة على هذا المؤشر حيث أجمع أغلبهم على أن المكتبة تمتلك هذه التجهيزات من خلال اجابتهم بدرجة موافق بنسبة60.93 % ، في حين عبر 23.43% بدرجة موافق بشدة و هذا ما يبر امتلاك مكتبة أحمد عروة لتجهيزات مبدئيا هي ملائمة لتوفير خدمة مناسبة لاحتياجات المستفيدين، بينما عبر 15.62% بدرجة غير موافق و عموما فقد كان المتوسط الحسابي للإجابات على هذه العبارة3.91 .



الشكل رقم 14: مدى امتلاك المكتبة لتجهيزات تقنية حديثة الشكل

2.4.4. التسهيلات المادية و المرافق العامة:

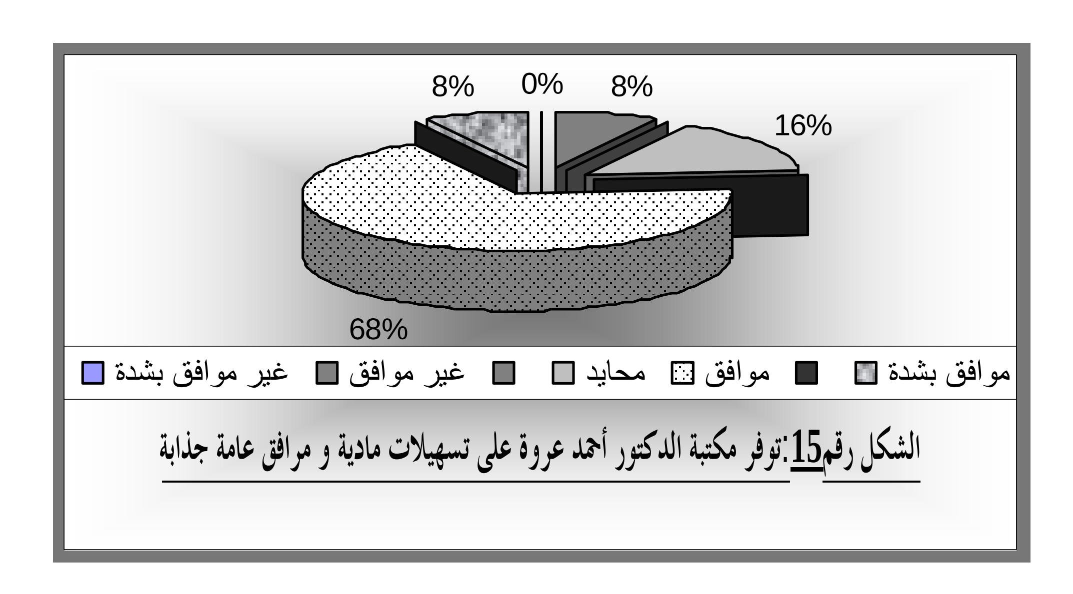
إن أي مكتبة سواء كانت جامعية أو متخصصة أو وطنية أو عامة تؤمن توفير بعض التسهيلات المادية و المرافق العامة التي من شأنها أن تزيد من جاذبية المستفيدين نحو البيئة المادية المحيطة بتقديم الخدمات المكتبية من هنا تبرز أهمية التعرف على مدى توفر هذه الأخيرة بمكتبة الدكتور أحمد عروة.

رقم العبارة	سلم الإجابة										متوسط الإدراك
	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	

3.76	7.81	05	68.75	44	15.62	10	7.81	05	00	00	**02**

الجدول رقم14:توفر مكتبة الدكتور أحمد عروة على تسهيلات مادية و مرافق عامة جذابة

يرى 68.75% من أفراد العينة أن المكتبة تتوفر على تسهيلات مادية و مرافق عامة جذابة و بإمكانها جعل المستفيد يحس بوجوده ضمن بيئة مادية ملائمة لنوعية الخدمات المقدمة له، بينما عبر 7.81% عن معارضتهم لهذه العبارة و عموما رغم ضآلة هذه النسبة إلا أن المكتبة مدعوة لإعادة النظر في هذا المجال ولقد بلغ متوسط الإجابة 3.76 .



الشكل رقم15:توفر مكتبة الدكتور أحمد عروة على تسهيلات مادية و مرافق عامة جذابة

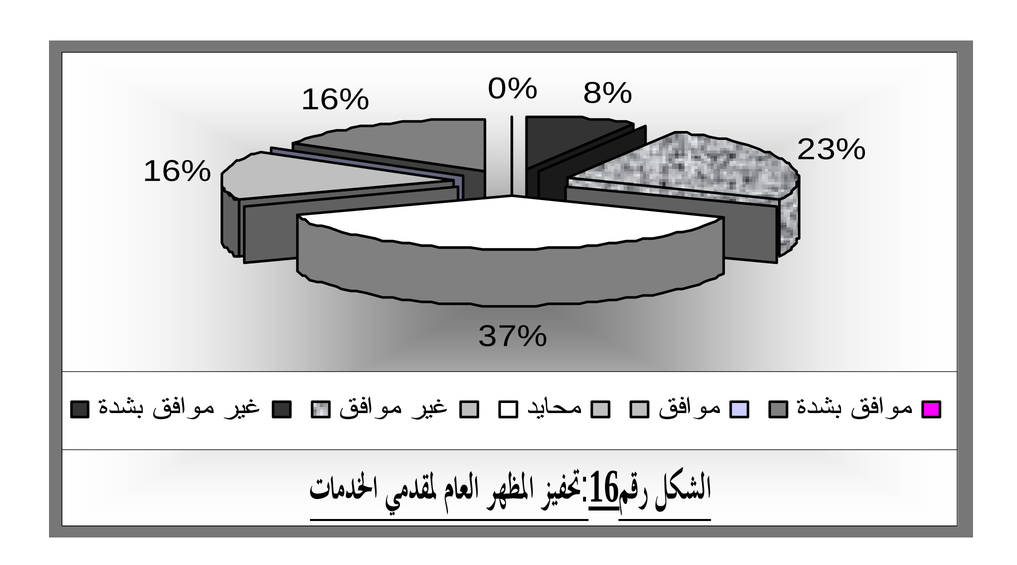
3.4.4. المظهر الشخصي لمقدمي الخدمات:

غني عن القول أن الموظفين يشكلون أحد مظاهر و عناصر بيئة تقديم الخدمة للمكتبة بشكل عام ، إن طرح هذا المتغير يهدف إلى معرفة إنطباع و رأي و مدى جاذبية و تحفيز المظهر الشخصي لمقدمي الخدمات المكتبية على الإستفادة أكثر من خدماتها .

متوسط الإدراك	سلم الإجابة										رقم العبارة
	موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		
	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
3.07	15.62	10	15.62	10	37.5	24	23.43	15	7.81	05	**03**

الجدول رقم15: تحفيز المظهر العام لمقدمي الخدمات

إن الحكم على مظهر مقدمي الخدمات يعتبر أمر حساس شيئا ما و هذا ما إلتمسناه من خلال إجابات المستفيدين حيث عبر الكثير منهم بدرجة الحياد بنسبة 37.5% و هذا راجع لكون بعض المستفيدين لا يولون أهمية لهذا الجانب أو يعتبرونه أمرا شخصيا،كما أن الإجابات كانت متساوية بين من يرون بأن مظهر العاملين يحفز على الإستفادة من المكتبة ومن يرون عكس ذلك ، في حين بلغ متوسط الإجابة 3.07 .



الشكل رقم16: تحفيز المظهر العام لمقدمي الخدمات

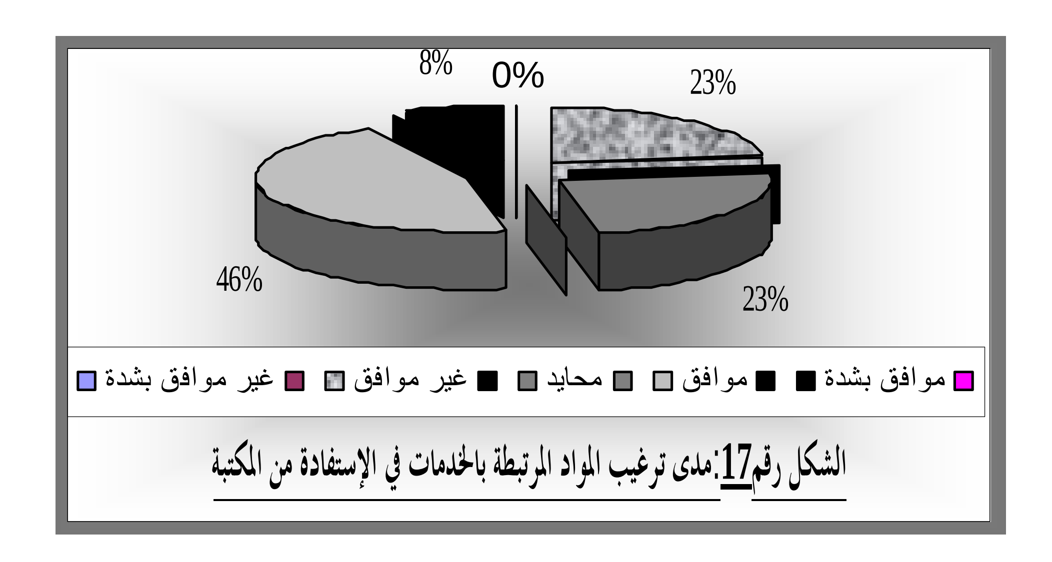
4.4.4. المواد المرتبطة بالخدمات:

إن أهمية هذا المتغير تكمن في خصائص هذه المواد كالكتيبات و النشرات و الفهارس فكلما كانت هذه الأخيرة مضبوطة و متقنة بشكل جيد ساهم ذلك في تسهيل الإفادة و نجاح بعض الخدمات فمن خلال هذا المؤشر يمكننا معرفة ما إذا كانت هذه المواد ترغب أكثر في الإستفادة من المكتبة.

رقم العبارة	سلم الإجابة										متوسط الإدراك
	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	
04	**00**	**00**	**15**	**23.43**	**15**	**23.43**	**29**	**45.31**	**05**	**7.81**	**2.92**

الجدول رقم16:مدى ترغيب المواد المرتبطة بالخدمات في الإستفادة من المكتبة

تتوفر مكتبة أحمد عروة على مواد مرتبطة بالخدمات كالفهارس و الكتيبات و الأدلة و النشرات و تساهم هذه الأخيرة في رفع درجة استخدام المكتبة من طرف المستفيدين إلى حد ما و هذا ما تثبته نسبة الإجابة بدرجة موافق 45.31% ، في نفس الوقت يرى بعض المستفيدين بأن هذه المواد لا تساعدهم كثيرا في عملية البحث و ذلك بنسبة 23.43% ، لهذا جاء متوسط الإجابة عن هذه العبارة 2.92 و هو منخفض شيئا ما.



الشكل رقم17:مدى ترغيب المواد المرتبطة بالخدمات في الإستفادة من المكتبة

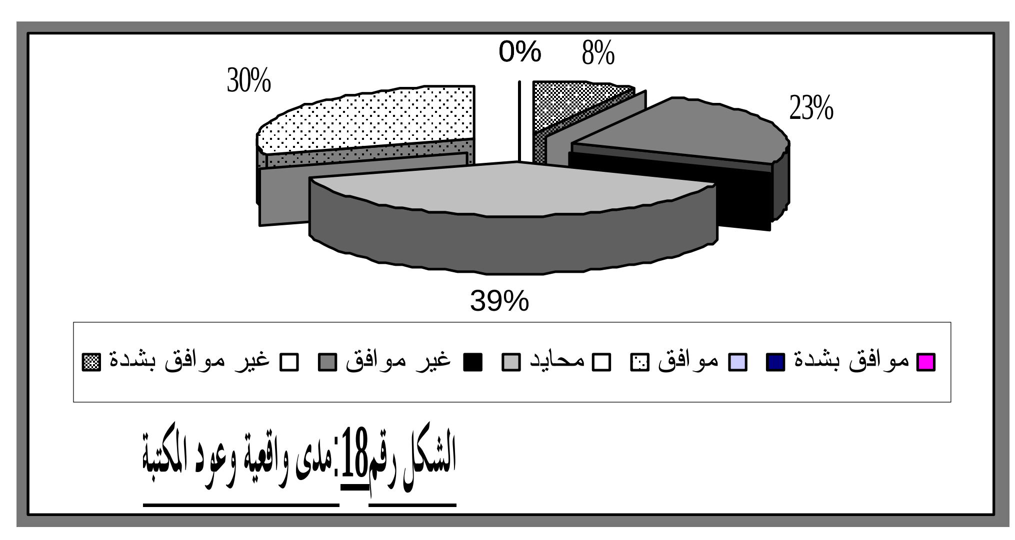
5.4.4. واقعية وعود المكتبة:

قد تضطر المكتبة من حين لآخر منح مستفيديها بعض الوعود بخصوص بعض الخدمات و الإجراءات مثل تحسين إمكانية الإستفادة من خدمة معينة أو تعديل وضعية ما أو معالجة مشكلة معينة من هنا جاء هذا المتغير للكشف عن مدى واقعية و التزام و وفاء مكتبة أحمد عروة بتنفيذ وعودها.

رقم العبارة	سلم الإجابة										متوسط الإدراك
	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	
05	05	7.81	15	23.43	25	39.06	19	29.68	00	00	2.90

الجدول رقم17:مدى واقعية وعود المكتبة

لا يمكن الجزم بأن مكتبة الدكتور أحمد تفي بكل وعودها التي قد تعد بها مستفيديها في كل مرة و هذا على الأقل من خلال ما أفضى إليه قياس هذا المتغير حيث فضل العديد من أفراد العينة التزام الحياد بنسبة 39.06% وما يدعم أكثر الرأي الأول نسبة المجيبين بدرجة غير موافق 23.43%إضافة إلى 7.81%بدرجة غير موافق بشدة، من هنا كان متوسط الإدراك لهذه العبارة منخفضا.



الشكل رقم18:مدى واقعية وعود المكتبة

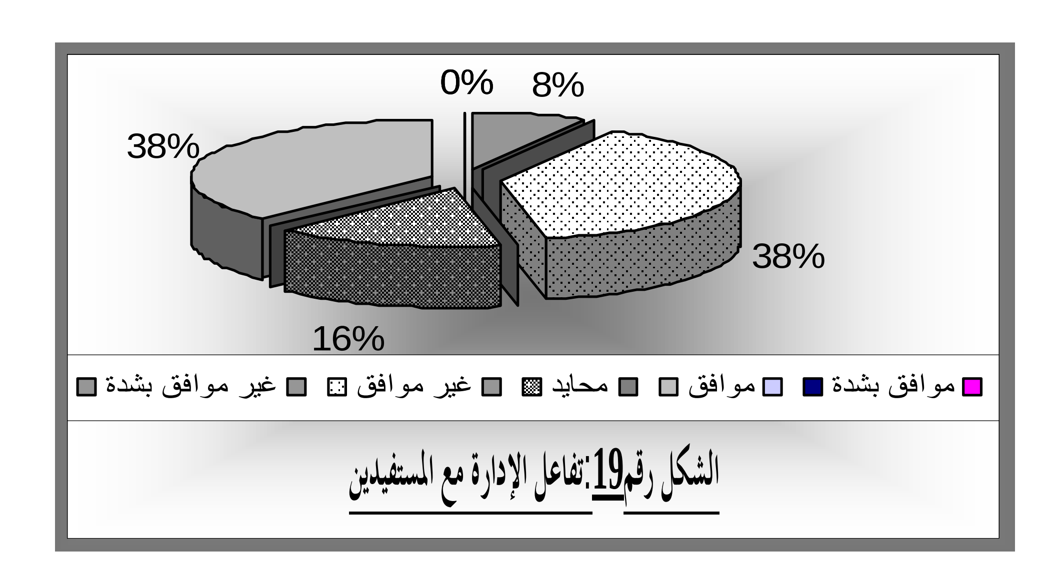
6.4.4. تفاعل الإدارة مع المستفيدين:

إن الإدارة الناجحة هي التي تكون على اتصال دائم مع المستفيدين بحيث تشعرهم بوقوفها على كل ما يحدث في المكتبة على كل المستويات، ومن هذا المنطلق فهي تحاول أن تتجاوب معهم في حالة مواجهتهم لأية مشكلة قد يصادفونها أثناء عملية البحث أو تحصيل الخدمات و هذا ما يفسر مدى مؤازرة واتساع نطاق الإتصال و التفاهم بين الإدارة و المستفيدين.

رقم العبارة	سلم الإجابة										متوسط الإدراك
	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	
06	**05**	**7.81**	**25**	**39.06**	**10**	**15.62**	**24**	**37.5**	**00**	**00**	**2.82**

الجدول رقم18:تفاعل الإدارة مع المستفيدين

إن العلاقة بين إدارة المكتبة و المستفيدين ليست بالشكل الذي يمكن من تحقيق تفاعل جاد و تجاوب يسمح بتوفير استجابة قوية تزيد من تعلق المستفيدين بالمكتبة و هذا ما تأكده نسبة 39.06% بدرجة غير موافق مع تعبير 15.62%عن حيادهم حيال هذا المتغير لهذا كان متوسط الإدراك 2.82وهو منخفض.



الشكل رقم19:تفاعل الإدارة مع المستفيدين

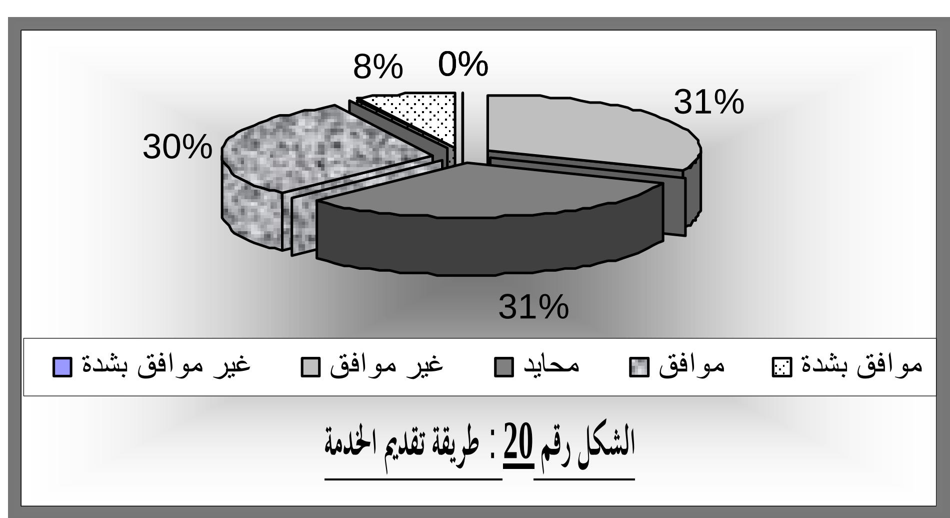
7.4.4. طريقة تقديم الخدمة:

يرغب المستفيدون دائما بالحصول على خدمات نوعية تمكنهم من السيطرة على بحوثهم العلمية من خلال محاولة تجميع و الإطلاع على أكبر عدد ممكن من الأوعية الفكرية التي تقع في صلب اهتماماته لذلك يأملون دائما إلى الحصول على خدمات تؤدى بطريقة صحيحة من أول مرة.

رقم العبارة	سلم الإجابة										متوسط الإدراك
	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	
07	00	00	20	31.25	20	31.25	19	29.68	05	7.81	3.14

الجدول رقم 19:طريقة تقديم الخدمة

تقدم الخدمات المكتبية داخل مكتبة الدكتور أحمد عروة بطريقة صحيحة نسبيا و ما يبين ذلك نسبة المجيبين بدرجة غير موافق 31.25% كذلك الحياد عن التقييم 31.25% و هذا يدل دلالة واضحة على أنه يوجد بعض الأخطاء ترتكب من حين لآخر في كيفية تقديم الخدمات للمستفيدين و هذا مرده إما إلى العاملين أنفسهم أو إلى قضايا إدارية لها علاقة بتنظيم العمل المكتبي ككل ، وتبعا لهذا فقد بلغ متوسط إدراك المستفيدين لهذه العبارة 3.14.



الشكل رقم 20 : طريقة تقديم الخدمة

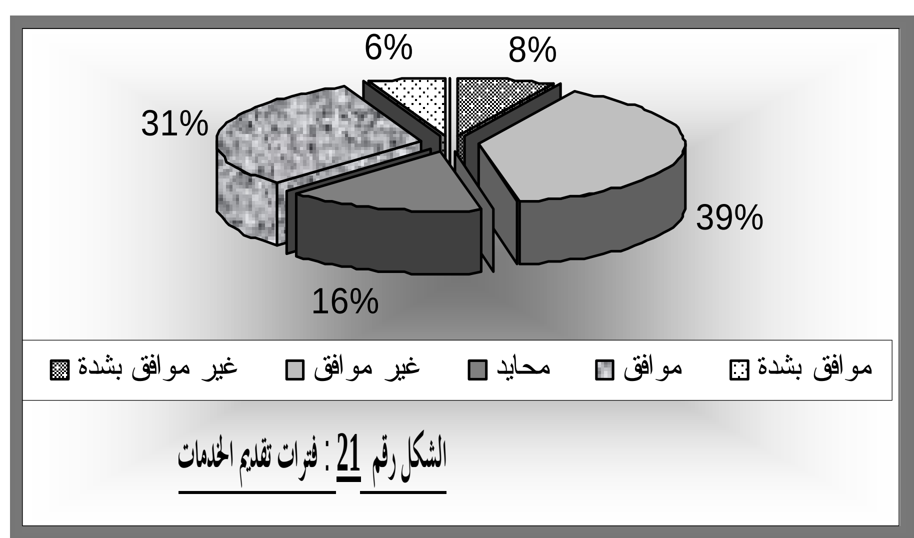
8.4.4.فترات تقديم الخدمات:

قد تقرر إدارة المكتبة تقديم خدمة ما في وقت معين و لكن لا تبلغ مستفيديها بذلك ، و على هذا الأساس طرحت هذه العبارة للتعرف على ما إذا كانت مكتبة أحمد عروة تعلم و تخبر المستفيدين بالوقت الذي ستقدم فيه هذه الخدمات مثل إقامة معارض أو محاضرات علمية و ثقافية و هذا لتعزيز مبدأ الإعتماد عليها أكثر و أكثر و زيادة التعامل معها.

رقم العبارة	سلم الإجابة										متوسط الإدراك
	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	
08	05	7.81	25	30.06	10	15.62	20	31.25	04	6.25	2.89

الجدول رقم20:فترات تقديم الخدمات

تعلم مكتبة أحمد عروة مستفيديها بوقت تأدية خدماتها لكن بشكل نسبي و هذا ما تعكسه نسبة الإجابة المتقاربة بين درجات عدم الموافقة و الموافقة حيث تعدى جانب السلبية في تقييم هذه العبارة مع وجود نسبة 15.62% اكتفوا بالحياد عن الإجابة ، من هنا جاء متوسط الإدراك 2.89 و هو منخفض.



الشكل رقم 21 : فترات تقديم الخدمات

5.4.الإدراكات كأساس لمعرفة جودة الخدمة المكتبية:

إن قياس جودة الخدمة من خلال مقياس الفجوة بين الإدراكات و التوقعات يعتمد في شقه الأول على مستوى إدراك المستفيدين لجودة الخدمة لذلك فهي تعتبر كأساس مبدئي للتطلع نحو جودة الخدمة المكتبية و معرفة مستوى تحصيلها من طرف المستفيد و يكون ذلك بالاعتماد على عدة متغيرات و هي:

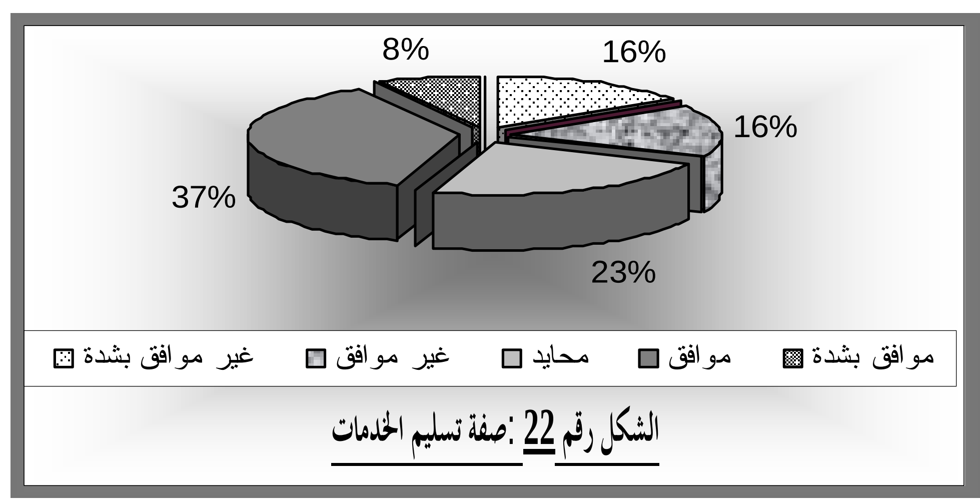
1.5.4.تسليم الخدمات:

يهدف عرض هذا المتغير إلى الكشف عن مدى إستجابة الموظفين لتقديم الخدمات بسرعة تجعل المستفيد لا يشعر بالملل و الثقل داخل المكتبة مما ينعكس إيجابا على مستوى أداءها.

رقم العبارة	سلم الإجابة										متوسط الإدراك
	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	
09	**10**	**15.62**	**10**	**15.62**	**15**	**23.43**	**24**	**37.5**	**05**	**7.81**	**3.06**

الجدول رقم 21:صفة تسليم الخدمات

إن واقع تسليم الخدمات المكتبية داخل مكتبة الدكتور أحمد عروة متوسط و تحتاج عملية أداء الخدمات إلى اهتمام أكثر و تطوير ، وهذا ما نلاحظه من خلال اجابات المستفيدين التي تراوحت بين عدم الموافقة و الموافقة مع ملاحظة حياد البعض عن التقييم،و لقد بلغ متوسط الإدراك لهذه العبارة 3.06 .



الشكل رقم 22 :صفة تسليم الخدمات

2.5.4.مساعدة المستفيد:

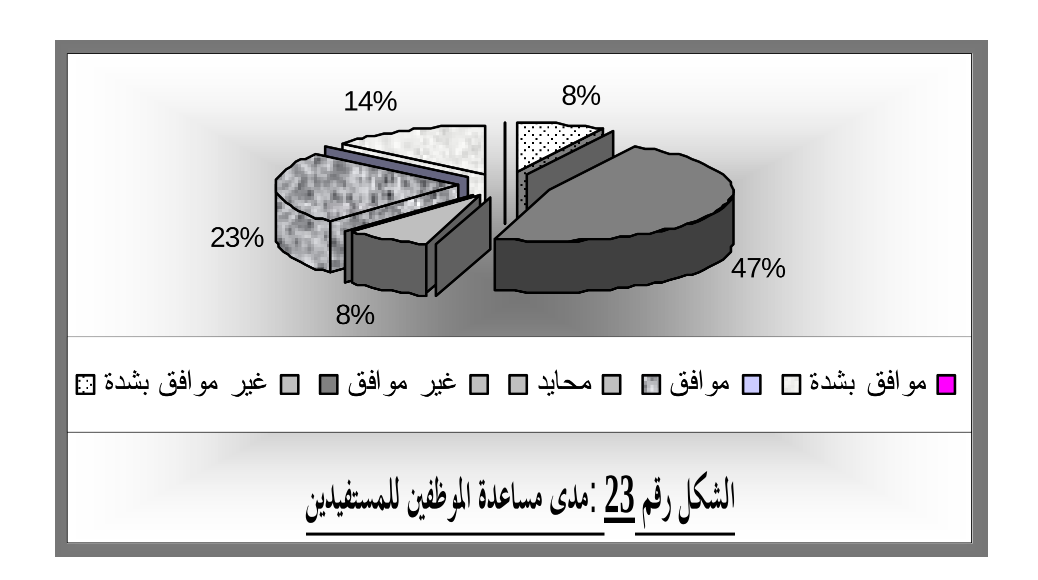
يعد تقييم المستفيدين لهذه العبارة من بين عوامل تحديد ما إذا كان موظفو المكتبة لديهم استعداد دائم و رغبة في معاونة المستفيدين من مكتبة أحمد عروة عند تلقيهم أي صعوبة مثلا في البحث أو التوجيه أو الإرشاد أو بحثهم عن اجابات لبعض الاستفسارات سواء كان ذلك متعلق بالخدمات أو انشغالات إدارية أخرى و التي عادة ما يجهلها المستفيدون.

رقم العبارة	سلم الإجابة										متوسط الإدراك
	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	
10	**05**	**7.81**	**30**	**46.87**	**05**	**7.81**	**15**	**23.43**	**09**	**14.06**	**2.88**

الجدول رقم 22 :مدى مساعدة الموظفين للمستفيدين

لا يجد المستفيدون من مكتبة الدكتور أحمد عروة مساعدات من طرف العاملين بها و هذا ما تثبته نسبة المجيبين 46.87% بدرجة غير موافق و 7.81%بدرجة غير موافق بشدة إضافة إلى حياد 7.81%، وهذا راجع حسب رأينا إلى لامبالاة بعض العاملين بأهمية و دور الخدمة التي يؤدونها و

جهلهم بما لهم و ما عليهم من حقوق و واجبات تجاه الإدارة من جهة و المستفيدين من جهة أخرى، من هنا كان منطقيا أن يكون متوسط إدراك المستفيدين لهذا المتغير 2.88 وهو سلبي.



الشكل رقم 23 :مدى مساعدة الموظفين للمستفيدين

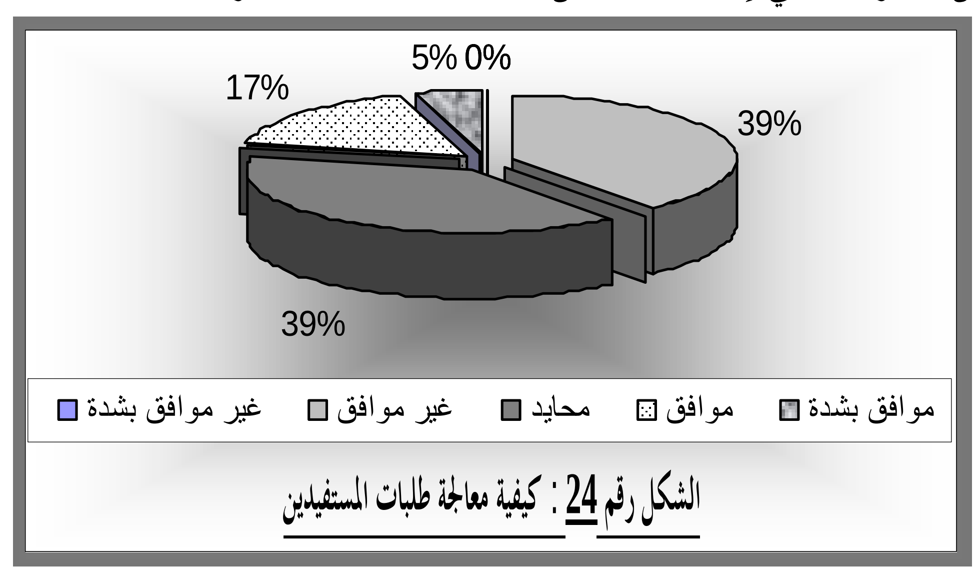
3.5.4. معالجة طلبات المستفيدين:

قد يتقدم المستفيد مثلا إلى بنك الإعارة ليستفيد من بعض المراجع و يودع طلبه لدى موظف معين و لكن ذلك المكتبي لا يعيره أي إهتمام أو أهمية أو قد يظهر له بعض مظاهر اللامبالاة و هو ما يترك لدى المستفيد صورة سيئة و بالتالي يعزف عن هذه الخدمات و من ثم المكتبة ككل ، ولقد جاء هذا المتغير للتأكد من هذه الوضعية و معرفة كيفية معالجة طلبات المستفيدين داخل مكتبة أحمد عروة.

رقم العبارة	سلم الإجابة										متوسط الإدراك
	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة	
11	**00**	**00**	**25**	**39.06**	**25**	**39.06**	**11**	17.18	**03**	**4.68**	**2.87**

الجدول رقم23:كيفية معالجة طلبات المستفيدين

يرى مستفيدو مكتبة أحمد عروة أن طلباتهم لا تعالج بسرعة و دقة و عناية كما يجب و هذا حسب ما أجاب عنه 39.06%بدرجة غير موافق مع تسجيل نفس النسبة بدرجة الحياد و هـــذا ما يعكس المستوى السلبي لإدراك المستفيدين لهذه العبارة حيث كان متوسطها 2.87.



الشكل رقم 24 : كيفية معالجة طلبات المستفيدين

4.5.4.عامل الثقة في تقديم الخدمات:

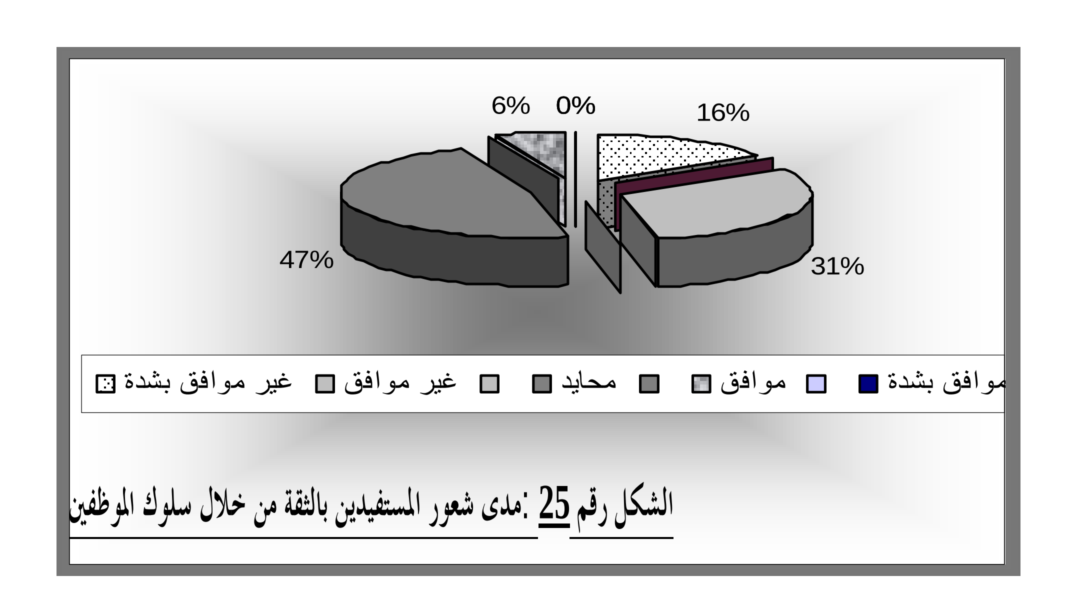
إن التحقق من وجود عامل الثقة في عملية تقديم الخدمات أمر في غاية الأهمية لكسب ولاء المستفيد الدائم ، حيث يعتبر هذا الأخير من أهم عوامل تعزيز صورة المكتبة لـــدى المســـتفيدين بالدرجة الأولى لذلك فالهدف الأساسي من تقييم هذا المتغير هو التأكد من شعور المستفيدين بالثقة من خلال سلوكيات موظفي مكتبة أحمد عروة.

رقم العبارة	سلم الإجابة										متوسط الإدراك
	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	
12	**10**	**15.62**	**20**	**31.25**	**30**	**46.87**	**04**	**6.25**	**00**	**00**	**2.43**

الجدول رقم24:مدى شعور المستفيدين بالثقة من خلال سلوك الموظفين

لا يشعر المستفيدون عينة الدراسة بالثقة من خلال سلوك موظفي مكتبة أحمد عروة وهـــذا من خلال الإجابات على الدرجات السلبية والتي فاقت بكثير الإيجابية منها، و تأسيسا على هـــذا

التقييم فإن المكتبة ملزمة بإعادة النظر في قيم القوى العاملة القائمة على تقديم الخدمات سواء ما تعلق منها بالجانب السلوكي أو الجانب العملي من حيث الإستعدادات المهنية و على هذا الأساس جاء متوسط الإدراك سلبي بقيمة 2.43.



الشكل رقم 25 :مدى شعور المستفيدين بالثقة من خلال سلوك الموظفين

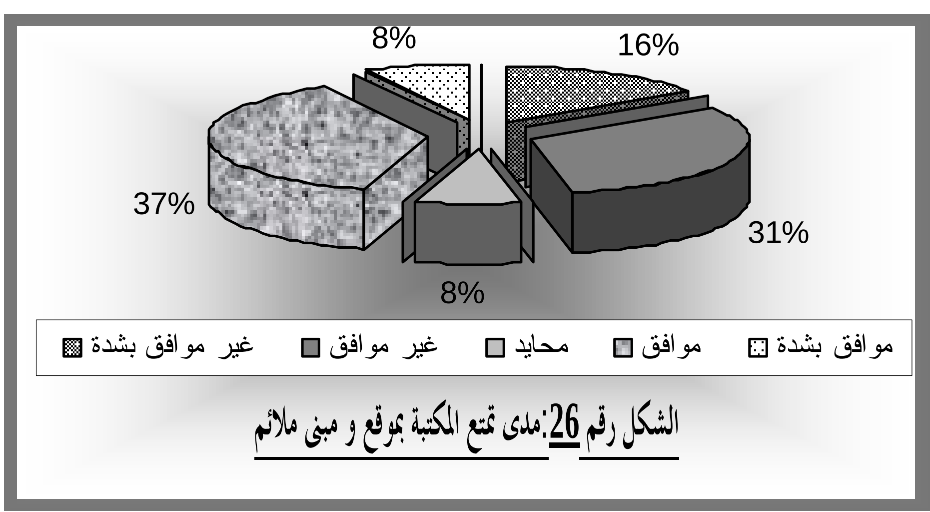
5.5.4.بيئة تقديم الخدمات:

إن مبنى المكتبة الجامعية و كيفية تصميمه و خريطة توزيع الأقسام التابعة له يشكل الإطار الذي يحتوي بيئة تقديم الخدمة المكتبية إضافة إلى وجود المكتبة في موقع ملائم له بالغ الأثر في تسهيل أو تعقيد مهمة المستفيدين لتحقيق الإفادة القصوى من خدماتها و لعل هذا ما يبرر أهمية تقييم هذا المتغير للتحقق من مدى توفر المكتبة محل الدراسة على مبنى و موقع جيد يضمن لها الحفاظ على مكانتها الراقية.

رقم العبارة	سلم الإجابة										متوسط الإدراك
	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	
13	**10**	**15.62**	**20**	**31.25**	**05**	**7.81**	**24**	**37.5**	**05**	**7.81**	**2.90**

الجدول رقم25:مدى تمتع المكتبة بموقع و مبنى ملائم

من وجهة نظر المستفيدين فإن موقع ومبنى المكتبة ملائم نسبيا إذ جاء التقييم لهذا المتغير مرتكز على عدم الموافق و الحياد بنسبة أكبر ما جعل متوسط الإدراك يكون سلبيا بقيمة 2.90 و ربما قد أشرنا إلى بعض مواصفات مبنى و موقع مكتبة أحمد عروة في معالجتنا لواقع المكتبة في الفصل الثاني ، وعموما "يواجه المبنى عدة مؤثرات و التي منها المطالب المتزايدة لأماكن العمل داخل المكتبات و الإبتكارات المتزايدة باستمرار في ميدان المعلومات"[1] و هذا ما يفرض على المكتبات و خاصة الجامعية منها أن تعمل على توفير مباني أكثر انسجاما مع مطالبها و تكيفا مع محيطها.



الشكل رقم 26:مدى تمتع المكتبة بموقع و مبنى ملائم

6.5.4.الجو الشعوري داخل المكتبة:

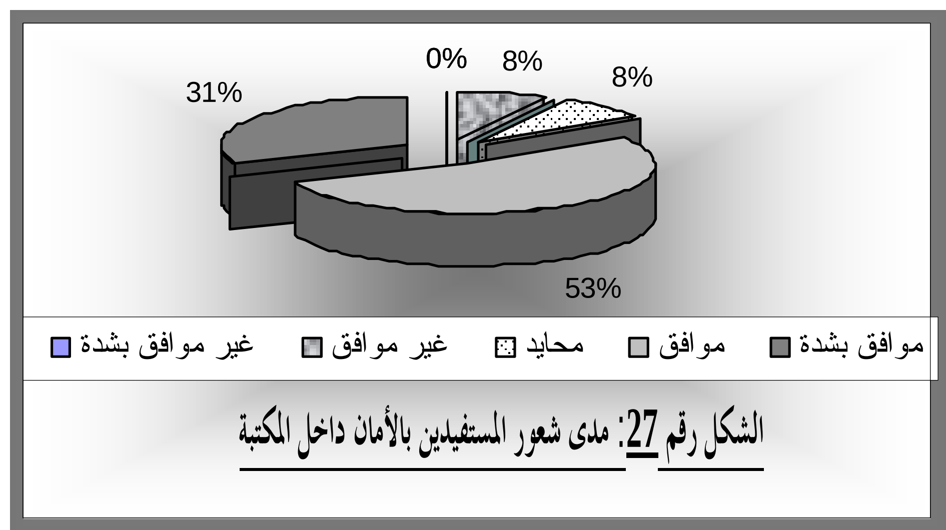
لقد جاء استخدام هذا المؤشر لمعرفة أو للتعبير عن درجة شعور المستفيدين بالأمان داخل مكتبة أحمد عروة و المرتبط مباشرة مع مقدمي الخدمات بدرجة أولى، أي هل أن الجو الداخلي للمكتبة يبعث على الاطمئنان أم عكس ذلك.

رقم العبارة	سلم الإجابة										متوسط الإدراك
	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	
14	**00**	**00**	**05**	**7.81**	**05**	**7.81**	**34**	**53.12**	**20**	**31.25**	**4.07**

الجدول رقم26:مدى شعور المستفيدين بالأمان داخل المكتبة

[1] صوفي ، عبد اللطيف. **دراسات في المكتبات و المعلومات** . دمشق : دار الفكر ،2001.ص.207.

يشجع جو المكتبة على الإحساس و الشعور بالأمان داخلها وهذا ما عبر عنه أغلبية المستفيدين من خلال نسبة 53.12% بدرجة موافق و نسبة 31.25% بدرجة موافق بشدة، ومنه جاء متوسط الإدراك لهذه العبارة إيجابيا بقيمة 4.07، إن هذه القيمة تعكس مدى شعور المستفيدين بالراحة و الأمان في البيئة الداخلية للمكتبة و الخدمات المكتبية بصفة خاصة.



الشكل رقم 27: مدى شعور المستفيدين بالأمان داخل المكتبة

6.4.العوامل المؤثرة على جودة الخدمة المكتبية المدركة:

إن إدراك جودة الخدمة المكتبية يتأثر بعدة عوامل تسهم في تغيير مستوى تقييم المستفيدين للخدمات المقدمة و يمكن توضيح هذه العوامل فيما يلي:

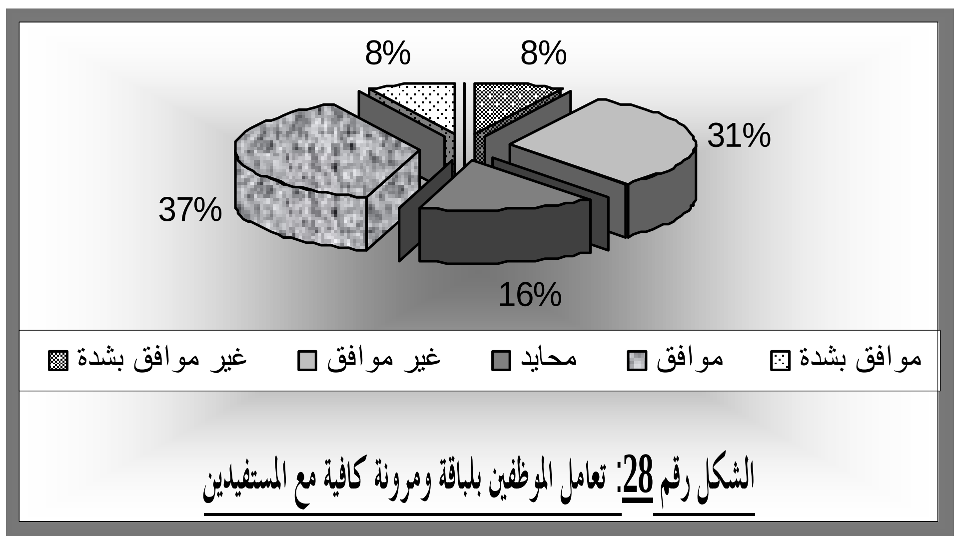
1.6.4.أخلاقيات التعامل مع المستفيدين:

تعتبر الجوانب الأخلاقية من أهم المعايير التي يجب توفرها في موظفي المكتبات الجامعية، وعموما يهدف تقييم هذا المتغير إلى الكشف عن الجوانب السلوكية للعاملين بمكتبة أحمد عروة و مدى تحليهم بالباقة و المرونة عند تعاملهم مع المستفيدين.

رقم العبارة	سلم الإجابة										متوسط الإدراك
	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	
15	05	7.81	20	31.25	10	15.62	24	37.5	05	7.81	3.07

الجدول رقم27:تعامل الموظفين بلباقة ومرونة كافية مع المستفيدين

يوجد اضطراب في تعامل موظفي مكتبة أحمد عروة باللباقة و المرونة الكافية مع المستفيدين وهذا حسب التقييم السلبي لهذا المتغير حيث نجد بأن متوسط الإدراك الفعلي لـه من طـرف المستفيدين بقيمة 3.07 وهو يعبر عن وجود سلبية في تعامل بعض موظفي المكتبة مع المستفيدين خاصة و أن النظام المتبع هو نظام الأفواج فقد عبر لنا أحد طلاب الدراسات العليا بجامعة الأمير عبد القادر عن استيائه إزاء بعض التصرفات التعسفية التي يقوم بها بعض العاملين بالمكتبة كأن يقول لك بأن هذا المرجع غير موجود أو إنه معار بينما لو يأخذ الطلب عامل آخر يأتيك بذلك المرجع إضافة إلى عبوس بعض الموظفين و كأنهم فاقدين للرضا الوظيفي في محيط عملهم ، إن هذه العوامل و غيرها من شأنها أن تعيق حركة جودة الخدمة المكتبية من جهة و البحث العلمي من جهة أخرى.



الشكل رقم 28: تعامل الموظفين بلباقة ومرونة كافية مع المستفيدين

2.6.4.المهارات المعرفية لموظفي المكتبة:

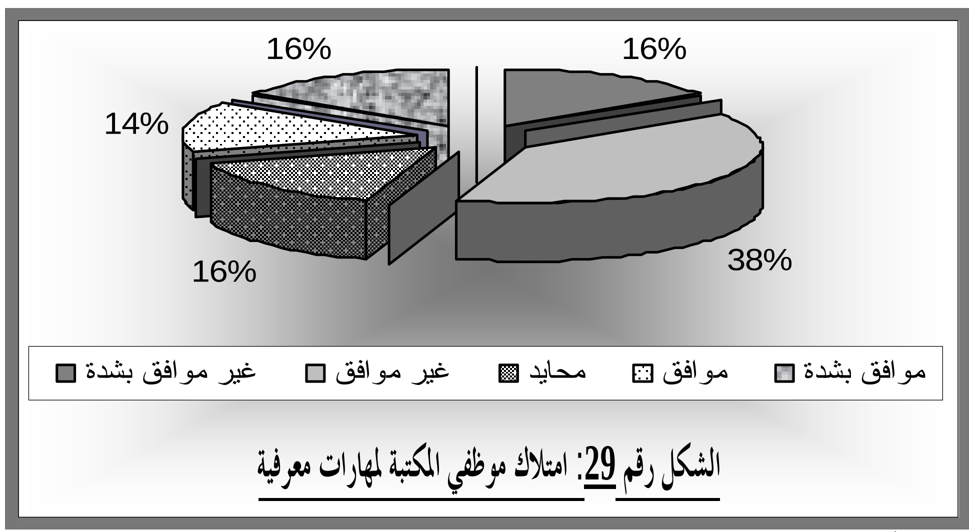
إن تعدد و تشعب أنواع المعرفة البشرية زاد من تعقد إحتياجات الباحثين و هذا ما تفسره الأسئلة المتنوعة التي يوجهونها لموظفي المكتبة أي مقدمي الخدمات ، و قد تكون هذه الأسئلة علمية لا فنية أو خدماتية من هنا فهل يمتلك موظفو مكتبة الدكتور أحمد عروة مهارات معرفية تمكنهم من الإجابة عن أسئلة المستفيدين دون تلقي أي صعوبة.

رقم العبارة	سلم الإجابة										متوسط الإدراك
	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	

16	10	15.62	25	39.06	10	15.62	09	14.06	10	15.62	2.74

الجدول رقم28:امتلاك موظفي المكتبة لمهارات معرفية

لا يمتلك موظفو مكتبة الدكتور أحمد عروة مهارات معرفية تمكنهم من الإجابة بشكل وافي عن أسئلة المستفيدين المتزايدة و المتشعبة و المعقدة من حين لآخر وهذا ما خلصنا إليه من خلال ملاحظة نتائج تقييم المستفيدين لهذه العبارة حيث كان متوسط إدراكها بقيمة 2.74 وهذا ما يثبت سلبية التقييم و من ثم نقص القدرات المعرفية لموظفي المكتبة و هذا من جهة أخرى كمؤشر على نقص التكوين و التأهيل العملي و العلمي للعاملين بالمكتبات الجامعية.



الشكل رقم 29: امتلاك موظفي المكتبة لمهارات معرفية

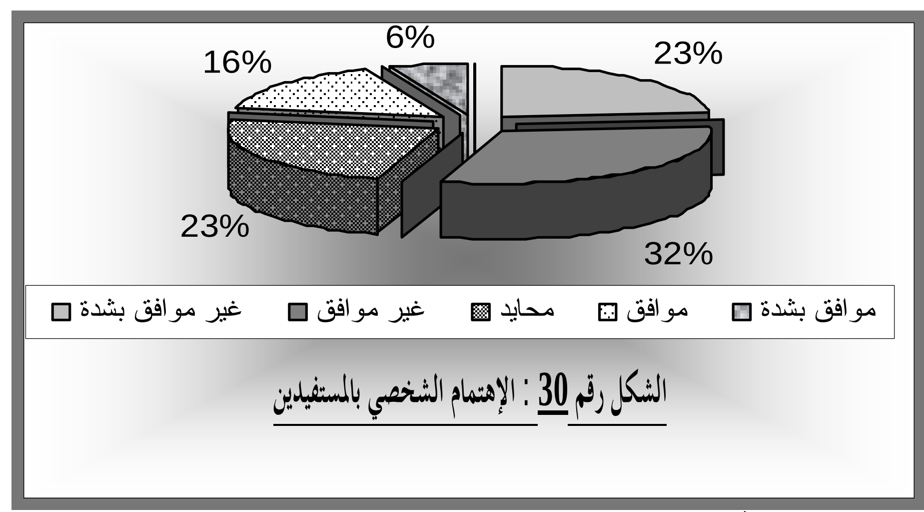
3.6.4. مكانة المستفيدين:

من بين الأمور التي تجعل المستفيد يشعر بجو مريح للإستفادة من خدمات المكتبة هو أن يحس بأهميته داخلها فهو باحث وهي وجدت من أجله خدمة للبحث العلمي و التنمية الشاملة ، لذلك فهذه المهمة تكون ملقاة على عاتق مقدم الخدمة أي المكتبي فهو الذي بإمكانه أن يجسد هذه الصورة و بكل وضوح.

رقم العبارة	سلم الإجابة										متوسط الإدراك
	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	
17	15	23.43	20	31.25	15	23.43	10	15.62	04	6.25	2.49

الجدول رقم29:الإهتمام الشخصي بالمستفيدين

بالرغم من أهمية وجود المستفيد داخل المكتبة الشيء الذي يدعو أي مكتبة لتأمين مقومات الظروف الجيدة و التي تسمح له بتحقيق أغراضه لكن ما يلاحظ أن مكتبة أحمد عروة و حسب تقييم الخدمة المدركة لا تهتم اهتماما شخصيا بمستفيديها و هذا ما يعبر عنه متوسط الإدراك بقيمة 2.49 و الذي يترجم قلة اهتمام الموظفين بالمستفيدين بالقدر اللازم لبلوغ أهدافهم سواء الإدارية أو البحثية و العلمية.



الشكل رقم 30 : الإهتمام الشخصي بالمستفيدين

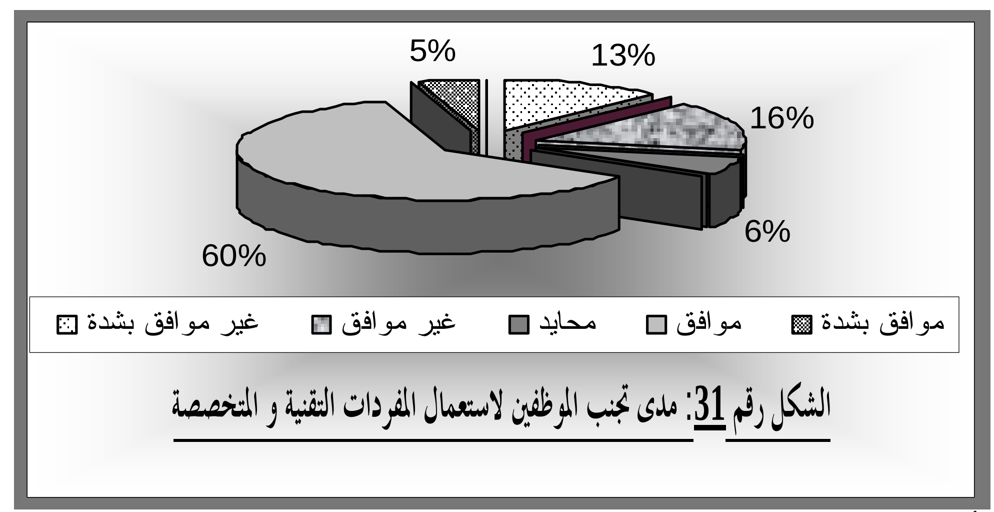
4.6.4.أسلوب المخاطبة مع المستفيدين:

تختلف مستويات المستفيدين سواء العلمية أو الثقافية و مهما كان ذلك فهذا لا يعني بالضرورة قدرتهم على فهم تلك المصطلحات التقنية و المتخصصة التي لا يستطيع فك رموزها إلا مقدمو الخدمات أنفسهم و بقية العاملين في المكتبة ، فتقييم هذا المتغير من طرف مستفيدي مكتبة الدكتور أحمد عروة يعكس مدى نجاعة عملية الإتصال بينهم و بين الموظفين.

رقم العبارة	سلم الإجابة										متوسط الإدراك
	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	
18	**08**	**12.5**	**10**	**15.62**	**04**	**6.25**	**39**	**60.93**	**03**	**4.68**	**3.10**

الجدول رقم 30: مدى تجنب الموظفين لاستعمال المفردات التقنية و المتخصصة

من خلال تقييم المستفيدين لمستوى الإدراك الفعلي لهذه العبارة تبين بأن تجنب الموظفين لإستخدام المفردات المتخصصة و التقنية أثناء مخاطبة المستفيدين نسبي حيث جاء متوسط الإدراك سلبي بقيمة 3.10و هذا لوقوعه بين درجة الحياد 3و درجة الموافقة4.



الشكل رقم 31: مدى تجنب الموظفين لاستعمال المفردات التقنية و المتخصصة

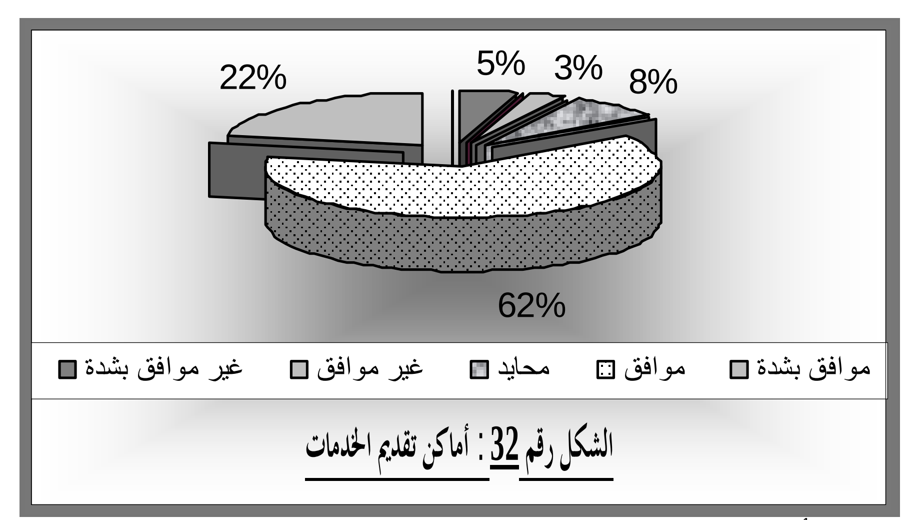
5.6.4. أماكن تقديم الخدمات:

يعتبر توزيع المكتبة لأماكن أو نقاط تقديم خدماتها من أهم العوامل التي تكفل المرونة في الإفادة منها على مستوى مقبول فمستوى الأداء قد يتأثر بنقاط الوصل بين المستفيد و الخدمة التي يريد الحصول عليها و على سبيل المثال نذكر كمكان وجود بنك الإعارة أو قاعة الإنترنت و غيرها...

رقم العبارة	سلم الإجابة										متوسط الإدراك
	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	
19	03	4.68	02	3.12	05	7.81	40	62.5	14	21.87	3.70

الجدول رقم 31 : أماكن تقديم الخدمات

إن أماكن تقديم الخدمات بمكتبة الدكتور أحمد عروة تقع في أماكن ملائمة إلى حد بعيد بالنسبة للمستفيدين و هذا بالنظر إلى متوسط الإدراك الفعلي و الذي أخذ القيمة 3.70و هي قيمة تقترب من الدرجة 4 مما جعلنا نطلق حكم ملائمتها للمستفيدين على اختلاف احتياجاتهم .



الشكل رقم 32 : أماكن تقديم الخدمات

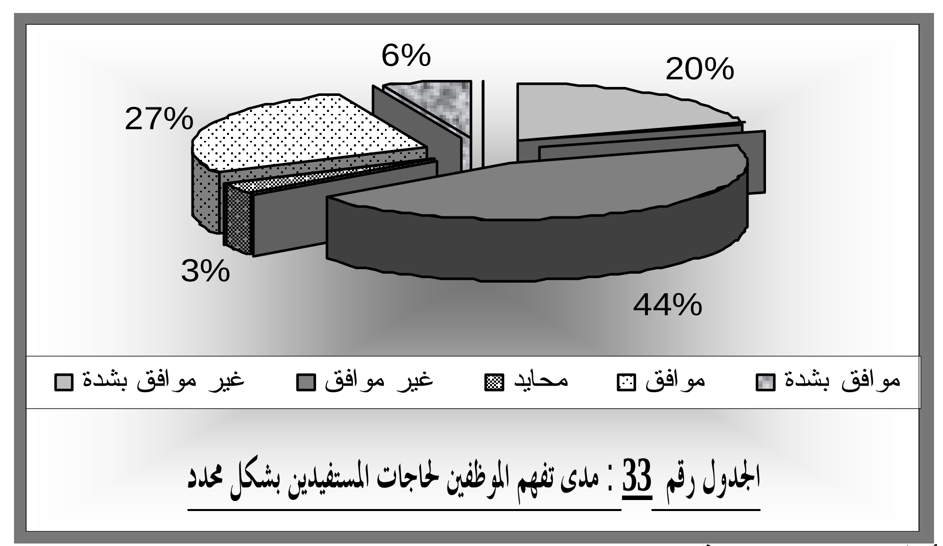
6.6.4.حاجات و أهداف المستفيدين:

إن الحديث عن قدرات المكتبيين متعدد الجوانب ويشير هذا المتغير إلى الإمكانيات الذهنية و سرعة البديهة التي يجب أن تكون لدى مقدمي الخدمات المكتبية و التي تسمح لهم بتحديد ما يريده المستفيد بدقة و الغاية التي يريد بلوغها بطلب ما أو بتصرف ما خاصة مع تعدد و تعقد احتياجات المستفيدين ، فتقييم هذا المؤشر يسمح لنا ما إذا كان الموظف يتعرف بسهولة على حاجات المستفيدين أم أنه عكس ذلك.

رقم العبارة	سلم الإجابة										متوسط الإدراك
	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	
20	**13**	**20.31**	**28**	**43.75**	**02**	**3.12**	**17**	**26.56**	**04**	**6.25**	**2.54**

الجدول رقم 32 : مدى تفهم الموظفين لحاجات المستفيدين بشكل محدد

يجد الموظفين بعض الصعوبات في تفهم حاجات المستفيدين بدقة و وضوح و بشكل محدد و هذا ما يثبته متوسط الإدراك لهذا المتغير بقيمة 2.54و هي قيمة سلبية مما يؤكد بأنه يوجد من بين الموظفين من ليس لديه قدرة على الفهم و الإتصال الجيد و الفعال مع المستفيدين.



الجدول رقم 33 : مدى تفهم الموظفين لحاجات المستفيدين بشكل محدد

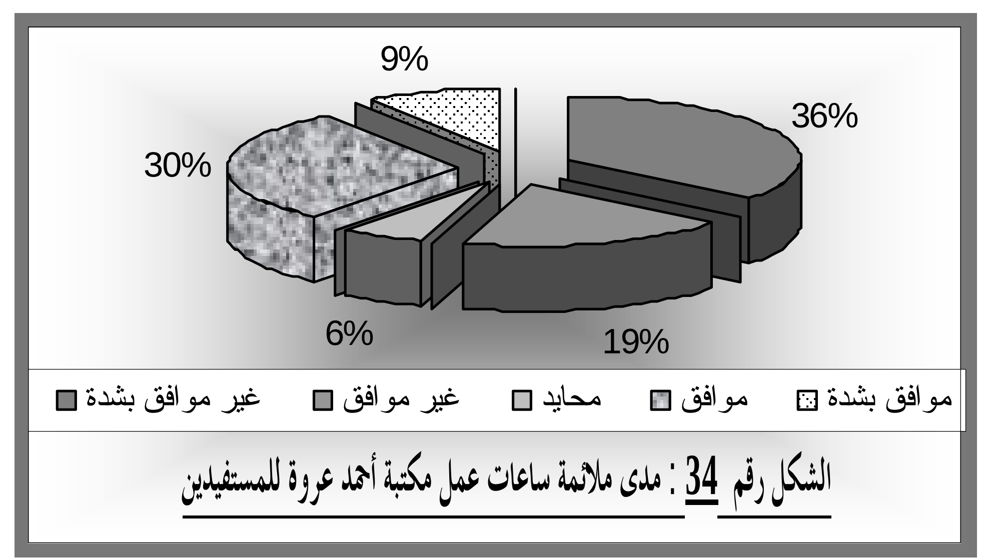
7.6.4. أوقات عمل المكتبة:

تختلف أوقات عمل المكتبات حسب أنواعها و المستفيدين منها فالمكتبات الجامعية تراعي أكثر أوقات دراسة الطلبة بما فيهم طلبة الدراسات العليا أضف إلى ذلك هيئة التدريس أي المجتمع الجامعي فالهدف الأساسي الذي يرمي إليه تقييم هذا العامل هو معرفة مدى مراعاة فترات عمل مكتبة الدكتور أحمد عروة لجميع فئات مستفيديها خاصة و أن منهم من تكون لديه ارتباطات تعليمية و بحثية مثل أعضاء هيئة التدريس خارج الجامعة.

رقم العبارة	سلم الإجابة										متوسط الإدراك
	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	
21	**23**	**23**	**12**	**18.75**	**04**	**6.25**	**19**	**29.68**	**06**	**9.37**	**2.57**

الجدول رقم 33 : مدى ملائمة ساعات عمل مكتبة أحمد عروة للمستفيدين

إن ساعات عمل مكتبة أحمد عروة لا تلائم كل المستفيدين و هذا قياسا إلى متوسط إدراك هذه العبارة من قبل المستفيدين حيث كان بقيمة 2.57و هو سلبي ، إذن يمكن القول بأن على المكتبة إعادة النظر في هذه المسألة خاصة و أن طلبة الدراسات العليا لهم عدة مهام أخرى قد لا تسمح لهم من حين لآخر التوافق مع ساعات عمل المكتبة.



الشكل رقم 34 : مدى ملائمة ساعات عمل مكتبة أحمد عروة للمستفيدين

8.6.4.برامج التعليم و التدريب للمستفيدين:

لقد ساهمت التطورات التكنولوجية و التقنية التي عرفتها المكتبات الجامعية التي تدخل الألفية الثالثة بمفاهيم جديدة مثل المكتبة الإفتراضية و المكتبة الرقمية و التي ظهرت أساسا من الســيطرة القوية للمصادر الإلكترونية و الرقمية و المعلومات المتاحة على شبكة الأنترنت "و هذا ما أدى إلى ظهور منافذ جديدة منافسة للمكتبات الجامعية يستطيع أن يصلها المستفيد مباشرة"[1] ، إن مصطلح تعليم المستفيد يتضمن "جميع الأنشطة الخاصة بتعليم المستفيدين من خدمات المكتبة و تسهيلاتها و تنظيم المصادر المكتبية فضلا عن إستراتيجية البحث"[2]، من هنا يسعى هذا المتغير إلى معرفة مـــا إذا كانت مكتبة أحمد عروة تقدم برامج تعليمية و تدريبية جيدة للمستفيدين أم عكس ذلك.

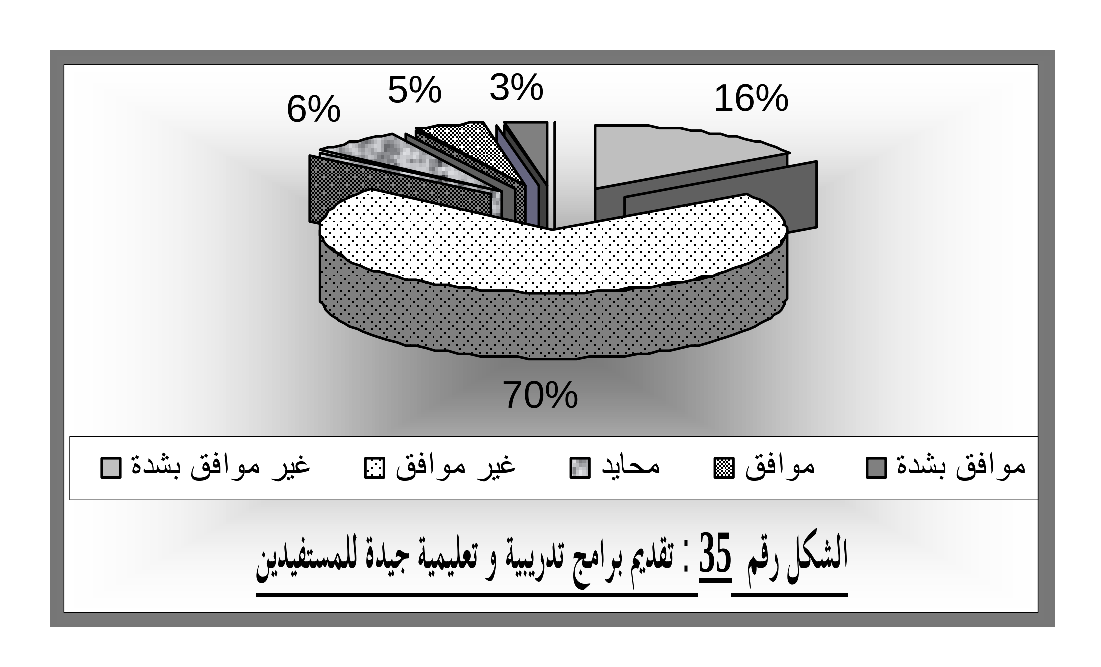
رقم العبارة	سلم الإجابة										متوسط الإدراك
	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	
22	10	15.62	45	70.31	04	6.25	03	4.68	02	3.12	2.09

الجدول رقم 34 : تقديم برامج تدريبية و تعليمية جيدة للمستفيدين

[1]فاضل السامرائي ، إيمان . **الإتجاهات الحديثة في الخدمات المرجعية : خدمات المعلومات في المكتبات و مراكز المعلومات** . المجلة العربية للمعلومات . مج1،ع1. تونس: المنظمة العربية للتربية و الثقافة و العلوم، 1995.ص.73.

[2]عبد المنعم موسى ، غادة. المرجع نفسه. ص.163.

لا تقدم مكتبة الدكتور أحمد عروة برامج تعليمية و تدريبية جيدة للمستفيدين ولقد جـــاء هذا الحكم نتيجة متوسط إدراك هذه العبارة و الذي كان 2.09 و هو أقل متوسط سلبي و يـــدل دلالة واضحة على قلة أو انعدام برامج التدريب و التعليم للمستفيدين رغم أهميتها اليوم خاصة مع انتشار المراجع و الأوعية الرقمية و الخدمات عن بعد و خدمات المعلومات الافتراضية و الوسائط المتعددة و التوجه نحو استغلال امكانيات الشبكات خاصة شبكة الإنترنت.



الشكل رقم 35 : تقديم برامج تدريبية و تعليمية جيدة للمستفيدين

1.5.مفهوم التوقعات تجاه جودة الخدمة المكتبية:

تلعب توقعات المستفيدين دورا حيويا في الحكم على جودة الخدمة التي تقدمها المكتبـــات و مرافق المعلومات حيث يقوم المستفيدون بتقييم مستوى الجودة من خلال مقارنـــة احتياجـــاتهم أو توقعاتهم بإدراكاتهم لمستويات ما يحصلون عليه بالفعل ، "و لتحقيق سمعة متميزة في مجال الخدمـــة فإن المكتبات يجب أن تقدم باستمرار مستويات من الخدمة تتوافـــق مـــع أو تتجـــاوز توقعـــات المستفيدين، إذ أنهم هم الوحيدين الذين يمكنهم تقييم مستويات الخدمة "[1]، و بغض النظر عن رأي الإدارة أو العاملين في تلك المستويات فإن الحكم النهائي مرهون بما يقوله المستفيد و تكمن أعظم فرصة لإرضاء المستفيدين و الحفاظ عليهم في إيجاد الوسائل لتحقيق توقعاتهم للخدمة أو تجاوزها ، بحيث تكون الخدمة تجربة ممتعة للمستفيد تجعله يكرر التعامل المستقبلي مع المكتبة .

ويرى عدة باحثين أنه" عند قياس جودة الخدمة فإن مستوى المقارنة يصب في بوتقة ما الذي ينبغي على المستفيد توقعه -WHAT A CONSUMER WHOULD EXPECT- كما يكون مستوى المقارنة على أساس ما قد يتوقعه المستفيد مـــن الخدمـــة - WHAT A CONSUMER WOULD EXPECT- "[2]

ففي الحالة الأولى التوقع لا يعتمد على خبرة المستفيد السابقة المتعلقة بالمكتبة التي سبق و أن تعامل معها بالذات ،و إنما توقع المستفيد و تقييمه لجودة خدمة هذه المكتبة يستند على أفضل مـــا تقدمه المكتبات الأخرى المشابهة لها ، أما في الحالة الثانية فإن التوقع يكون على شكل تصـــور أو تنبؤ- PREDICTION – يستند على موقع و مكانة المكتبة المعنية و خبراتها المتراكمة و تعاملاتهـــا المتعددة مع مكتبات أخرى.

من خلال ما تقدم يمكن القول بأن توقعات المستفيدين تجاه خدمات المكتبـــات الجامعيـــة يتمثل في المستوى الذي يتصور هؤلاء المستفيدون توفره في الخدمة المقدمة لهم سواء كـــان ذلـــك مرده إلى الخبرة السابقة للمستفيد أو مكانة المكتبة الجامعية و مدى مشاركتها في هياكل تعاونيـــة مع مكتبات جامعية أخرى.

---

[1] Danuta A. Nitecki. SERVQUAL: Measuring Service Quality in Academic Libraries. [on ligne] . 28/02/2006. Disponible sur : http://www.arl.org/newsltr/191/servqual.html extraite

[2] White, L. S. A Service Quality Survey at the University of Virginia Library. [on ligne] . 30/02/2006. Disponible sur ; http://www.arl.org/libqual/geninfo/ccookbib.html extraite

2.5. إدارة توقعات المستفيدين:

تعتبر توقعات المستفيدين المحور الأساسي للحكم على جودة الخدمة المكتبية، إذ يجب على إدارة المكتبة الجامعية أن تتمكن من إدارة توقعات مستفيديها بنجاح حيث يعتقد الكثير من الباحثين أن إدارة التوقعات تتم في ثلاث مستويات وهي:

- **المستوى المرغوب:** و يتمثل في المستوى من الخدمة الذي يتمنى المستفيد الحصول عليه، فهو خليط مما يعتقد المستفيد أنه من الممكن حدوثه و ما الذي ينبغي حدوثه.

- **المستوى الملائم من التوقعات:** فهو يمثل ذلك المستوى من الخدمة و الذي يجده المستفيد مقبولا عنده، و يتكون جزئيا من تقدير المستفيد مقدما لما سيكون عليه مستوى الخدمة.

و يوجد بين هذين المستويين نطاق يعرف باسم **منطقة التحمل** و يقصد بها ذلك المدى من مستوى أداء الخدمات الذي يجده المستفيد مرضيا، فإذا ما وجد الأداء الفعلي أقل من منطقة التحمل فإن المستفيد سيشعر بالإحباط و الندم و تنخفض درجة ولائه للمكتبة،أما إذا وجد مستوى الأداء الفعلي أعلى من منطقة التحمل فإنه سيشعر بالسعادة و الرضا و تزيد درجة ولائه للمكتبة.

وعموما فمنطقة التحمل تختلف من مستفيد لآخر بل من المحتمل أن تختلف من عملية خدمية إلى نفس العملية الخدمية مرة أخرى و لنفس المستفيد،كما أن منطقة التحمل قد تختلف باختلاف المؤشر المستخدم في تقييم جودة الخدمة من قبل العميل مثل الثقة و الجوانب الملموسة و الإستجابية و بصفة عامة كلما زادت أهمية المؤشر للمستفيد قلت منطقة التحمل و الذي يعني الإستعداد المحدود لدى المستفيد للتنازل عن المعايير الخاصة بالجودة التي يرغب فيها، و يمكن إدارة توقعات المستفيد من خلال قياس عدة مؤشرات و متغيرات يمكن توضيحها فيما يلي:

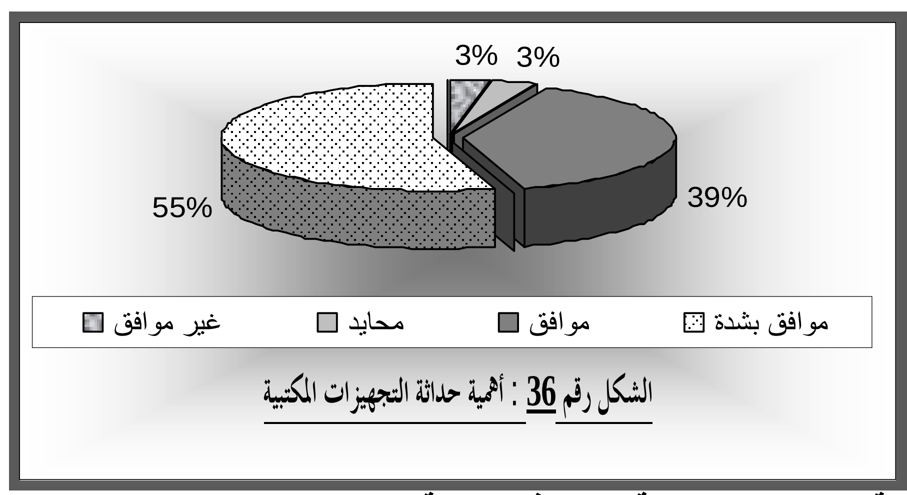
1.2.5. أهمية حداثة التجهيزات المكتبية:

يجب على المكتبات و مرافق المعلومات أن تسعى جاهدة لتوفير الأجهزة المكتبية و المتمثلة في أجهزة الإعلام الآلي و الطابعات و آلات النسخ لكن لا يكفي توفير ها فقط بل يجب أن تكون حديثة و مواكبة للتطورات التكنولوجية و الاتصالية ، لهذا فإنه من الضروري على المكتبات الجامعية أن تجد الميكانيزمات الفعالة لتحقيق تسيير فعال لخدماتها من خلال توفيرها لهذه الأجهزة.

رقم العبارة	سلم الإجابة										متوسط التوقع
	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	
01	**00**	**00**	**02**	**3.12**	**02**	**3.12**	**25**	**39.06**	**35**	**54.68**	**4.44**

الجدول رقم 35 : أهمية حداثة التجهيزات المكتبية

يرغب مستفيدو مكتبة الدكتور أحمد عروة بأن تكون الأجهزة أكثر حداثة مما هي عليه و هذا ما يؤكده متوسط التوقع لهذا العامل بقيمة 4.44 وحسب ملاحظاتنا فإن أغلب الأجهزة المتوفرة لا تستجيب للتطور الذي تشهده المكتبة من جهة إضافة إلى أن أغلبها متقادمة و تقليدية أو عاطلة.



الشكل رقم 36 : أهمية حداثة التجهيزات المكتبية

2.5.جاذبية التسهيلات المادية والمرافق العامة:

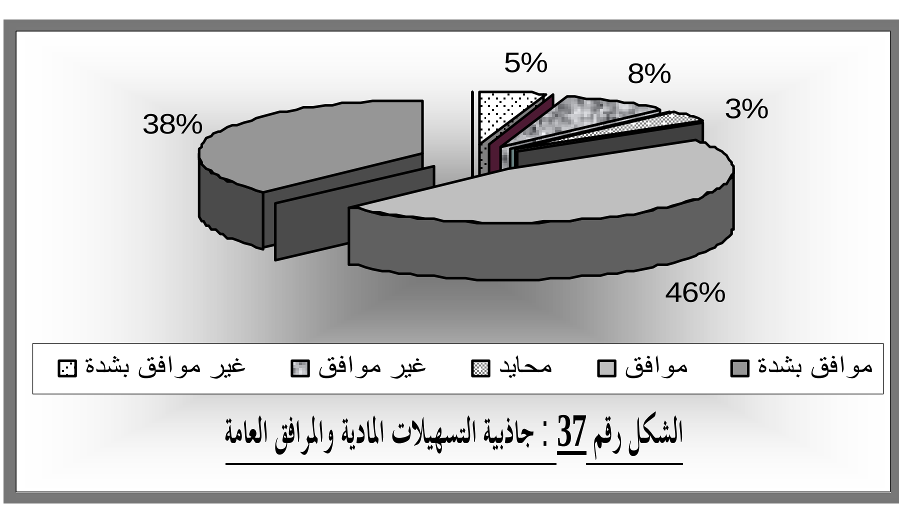
تحرص المكتبات دائما على توفير بعض التسهيلات و المرافق لمستفيديها و خاصة المكتبات الجامعية التي يجب عليها السعي إلى توفير هذه التسهيلات و أن تكون هذه الأخيرة جذابة و تعمل على تيسير العمل المكتبي إلى أبعد الحدود.

رقم العبارة	سلم الإجابة					متوسط التوقع
	غير موافق بشدة	**غير موافق**	**محايد**	**موافق**	**موافق بشدة**	

	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	
02	**03**	**4.68**	**05**	**7.81**	**02**	**3.12**	**30**	**46.87**	**24**	**37.5**	**3.35**

الجدول رقم 36 : جاذبية التسهيلات المادية والمرافق العامة

يتوقع المستفيدون أن توفر المكتبة تسهيلات مادية و مرافق عامة جذابة و تسمح لهم بسهولة الإستفادة من الخدمات المختلفة و هذا ما يتضح من خلال متوسط التوقع و الذي كان بقيمة 3.35.



الشكل رقم 37 : جاذبية التسهيلات المادية والمرافق العامة

3.2.5. أهمية تحفيز المظهر العام للموظفين على ارتياد المكتبة:

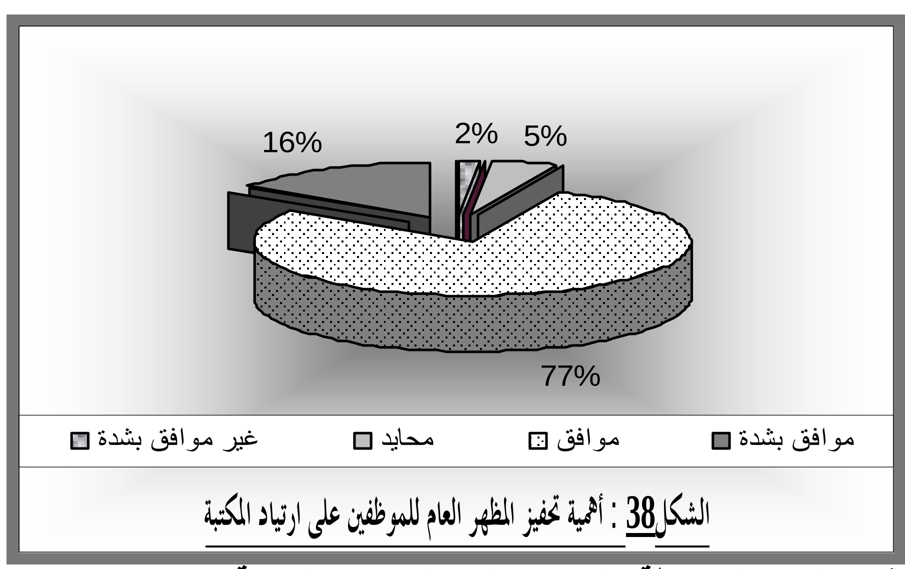
يلعب مظهر العاملين القائمين على تقديم الخدمات دورا جوهريا في جذب المستفيدين و تحفيزهم على الإستفادة أكثر و الإقبال على خدماتها ، من هنا يتعين على المكتبات الجامعية أن تولي هذا الجانب أهمية كبرى لأن توفر هذه الصفة يعني اهتمام إدارة المكتبة بتحسين المظهر العام لبيئة الخدمة و التي يعتبر العامل كأحد أهم عناصرها.

رقم العبارة	سلم الإجابة					متوسط التوقع
	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	

	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	
03	01	1.56	00	00	03	4.68	50	78.12	10	15.62	4.06

الجدول37 : أهمية تحفيز المظهر العام للموظفين على ارتياد المكتبة

يجب أن تسعى مكتبة أحمد عروة إلى تحسين المظهر العام لموظفيها كي يساهم في تحفيز المستفيدين بصفة دائمة على الإستفادة أكثر من خدمات المكتبة، ويظهر ذلك جليا من خلال متوسط التوقع و الذي كان 4.06، لذلك فمكتبة أحمد عروة مدعوة للنظر بجدية لهذا الأمر والذي يعكس واجهة المكتبة بصفة عامة.



الشكل38 : أهمية تحفيز المظهر العام للموظفين على ارتياد المكتبة

4.2.5.ترغيب المواد المرتبطة بالخدمات للاستفادة من المكتبة:

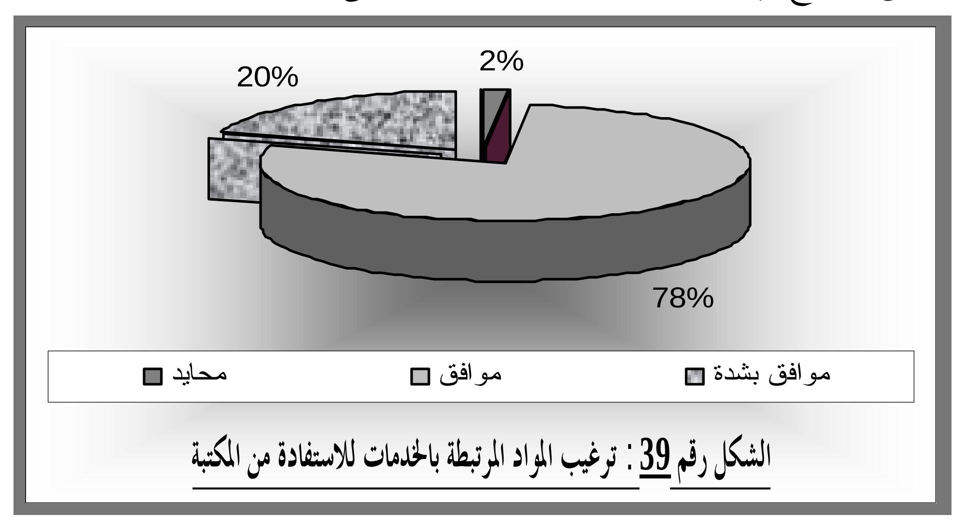
تعمل المكتبات و مرافق المعلومات على توفير العديد من المواد و التي تكون مرتبطة مباشرة بتقديم الخدمات المكتبية و من هذه المواد نذكر الفهارس و النشرات و الكتيبات لذلك يجب أن ترغب هذه المواد بداية بالفهارس التقليدية أو المحزومة وصولا إلى الفهارس الإلكترونية في زيادة توجه المستفيد نحو ارتياد المكتبة بصفة دائمة.

رقم العبارة	سلم الإجابة										متوسط التوقع
	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	

4.18	20.31	13	78.12	50	1.56	01	00	00	00	00	04

الجدول رقم 38 : ترغيب المواد المرتبطة بالخدمات للاستفادة من المكتبة

يرغب المستفيدون بأن تكون المواد المرتبطة بالخدمات أكثر ملائمة و ترغيبا في التقرب من أقسام و مصالح المكتبة للإستفادة من خدماتها ، وهذا ما يؤكده متوسط التوقع لهذا العامل و الذي كان 4.18، لذلك يجب على مكتبة أحمد عروة أن تأخذ هذا الجانب بعين الاعتبار و تعمل على تحسين وضعية هذه المواد خاصة في إتاحة خدمات الفهرس الإلكتروني للمكتبة الرقمية و الذي يعاني بشدة من انقطاع الإتصال دائما و هو ما يؤثر سلبا على خدمات المكتبة بصفة عامة.



الشكل رقم 39 : ترغيب المواد المرتبطة بالخدمات للاستفادة من المكتبة

5.2.5.التأكيد على وفاء المكتبة بوعودها:

تستطيع المكتبات الجامعية أن تكون في مستوى توقعات مستفيديها بشكل فعال من خلال الإلتزام بالوعود التي تقطعها على نفسها لهم حول خدماتها ، لذلك يجب أن لا تغالي في هذه الوعود حيث تمنح وعودا خلابة لا تعكس ما تقدم في الواقع فالوعود الخلابة و المحلاة و التي لا تتمكن المكتبة من تحقيقها للمستفيد سوف تؤدي إلى وجود نوع من عدم الثقة بينه و بينها و كي يمكن ضمان توافق الوعود المقدمة مع الأداء الفعلي لابد للإدارة مراعاة ما يلي:[1] التعرف على ردود فعل المستفيدين تجاه الترويج لخدمة معينة مثلا ثم القيام بفحص الخدمة و أخيرا القيام ببحوث دورية تهدف إلى تقييم تأثير الأداء الفعلي على مستويات توقعات المستفيدين.

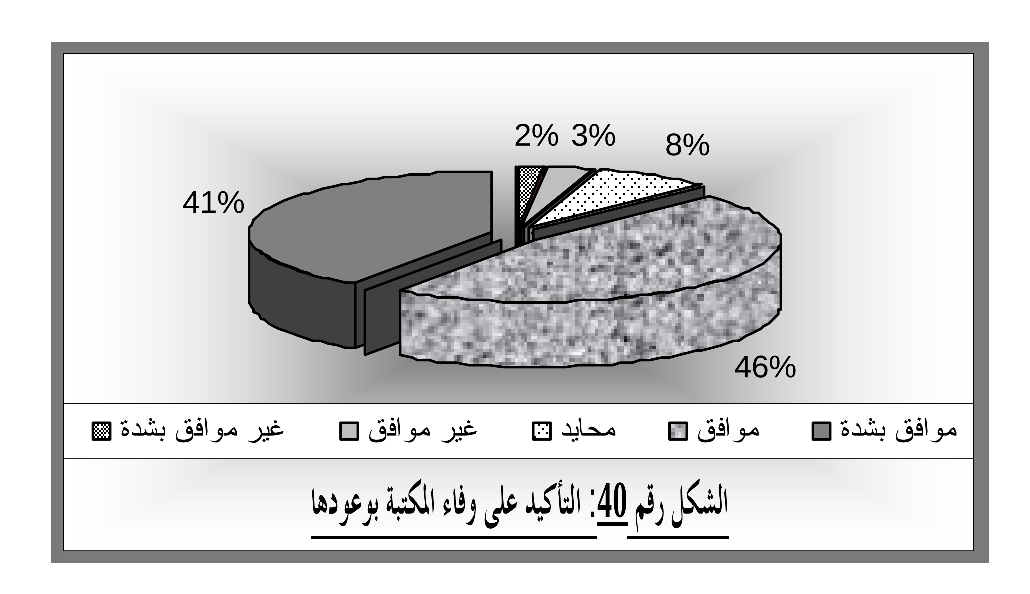
[illegible]	سلم الإجابة	[illegible]

[1] حامد الضمور ، هاني . المرجع نفسه.ص.374.

	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	
05	**01**	**1.56**	**02**	**3.12**	**05**	**7.81**	**30**	**46.87**	**26**	**40.62**	**4.21**

الجدول رقم 39 : التأكيد على وفاء المكتبة بوعودها

يتوقع المستفيدون من مكتبة أحمد عروة أن تكون المكتبة أكثر وفاءا بوعودها التي تمنحها من حين لآخر و هذا ما يؤكده متوسط التوقع لهذه العبارة 4.21 من هنا يجب على ادارة المكتبة أن تكون أكثر صرامة في الإلتزام بوعودها تجاه مستفيديها.



الشكل رقم 40: التأكيد على وفاء المكتبة بوعودها

6.2.5.ضرورة تفاعل المكتبة مع المستفيدين:

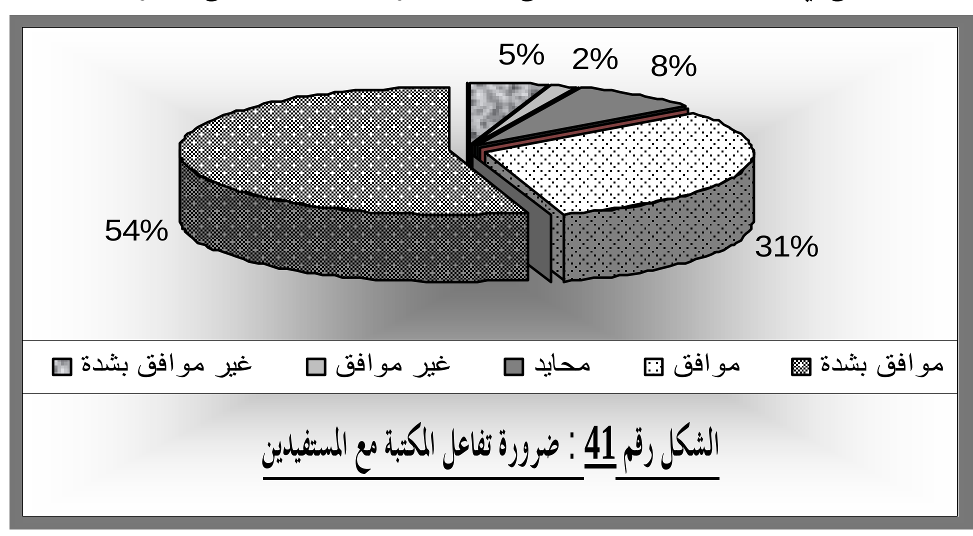
قد يواجه المستفيدون بعض المشاكل في المكتبة تستدعي تدخل الإدارة لحلها و فضها على أحسن وجه و بما يترك انطباعا حسنا عند المستفيد عن المكتبة و نظامها بصفة عامة، لذلك يجب على المكتبات الجامعية دائما محاولة تحسيس المستفيد بوجوده و أنه ليس فائضا عن الحاجة ، إذ يجب على المكتبة أن تتفاعل مع المستفيد وجها لوجه و أن يقابله مقدمو الخدمات بالإبتسامة و التعامل الإنساني.

رقم العبارة	سلم الإجابة										متوسط التوقع
	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	

06	**03**	**4.68**	**01**	**1.56**	**05**	**7.81**	**20**	**31.25**	**35**	**54.68**	**4.29**

الجدول رقم 40 : ضرورة تفاعل المكتبة مع المستفيدين

لقد أكد أغلبية المستفيدين من مكتبة أحمد عروة بأنه يجب على ادارة المكتبة زيادة تفاعلها مع مستفيديها خاصة مع تعقد عمليات البحث عن المعلومات من جهة و امكانية حدوث أي مشكل فني أو اداري ولقد كان متوسط التوقع تجاه هذه العبارة 4.29 و هو مرتفع يبين الرغبة الأكيدة للمستفيدين في تقريب إدارة المكتبة من المستفيد و ما قد يلاقيه من صعوبات.



الشكل رقم 41 : ضرورة تفاعل المكتبة مع المستفيدين

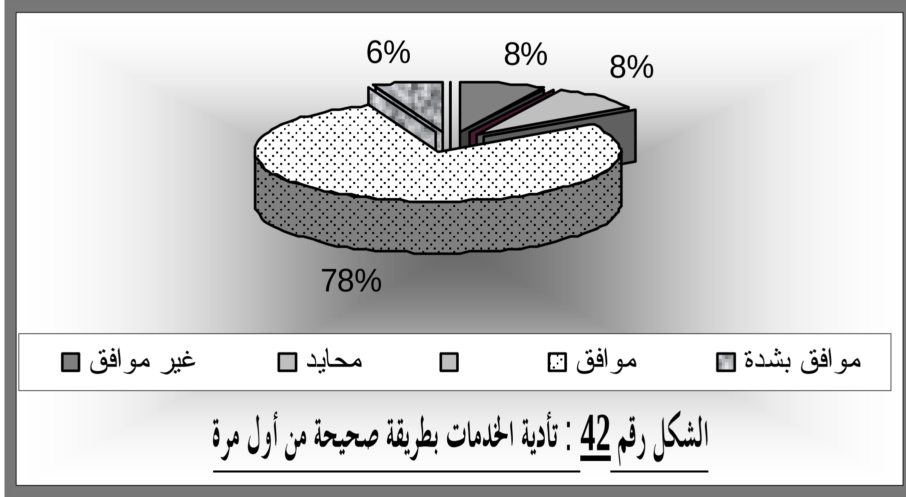
7.2.5.تأدية الخدمات بطريقة صحيحة من أول مرة:

إن قيام المكتبة بمعالجة الأخطاء التي قد تحدث في أداءها لخدماتها تمثل فرصة ذهبية لها لكي تستطيع أن تقدم للمستفيدين خدمة تفوق توقعاتهم و من ثم تحول النقاط السلبية إلى نقاط ايجابية لصالح المكتبة و المستفيد قد يصبح أكثر اهتماما بالخدمة في مرحلة العلاج مقارنة بدرجة اهتمامه في مرحلة تقديم الخدمة أول مرة ، و تشير العديد من الدراسات إلى أن وجود نظام جيد لعلاج جوانب القصور التي قد تظهر في أداء الخدمة يؤدي إلى شعور المستفيد بالرضا و من ثم تزداد عملية توصيته بالتعامل مع المكتبة مستقبلا.

رقم العبارة	سلم الإجابة										متوسط التوقع
	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	
07	**00**	**00**	**05**	**7.81**	**05**	**7.81**	**50**	**78.12**	**04**	**6.25**	**3.82**

الجدول رقم 41 : تأدية الخدمات بطريقة صحيحة من أول مرة

يرغب المستفيدون بأن تؤدى الخدمات بطريقة أفضل مما هي عليه الآن و أن تكون بطريقة صحيحة من أول مرة حيث بلغ متوسط توقعهم لهذا العامل 3.82 و هذا ما يدعو مكتبة أحمد عروة إلى مراقبة طرق و أساليب تقديم خدماتها في الأماكن المخصصة لذلك.



الشكل رقم 42 : تأدية الخدمات بطريقة صحيحة من أول مرة

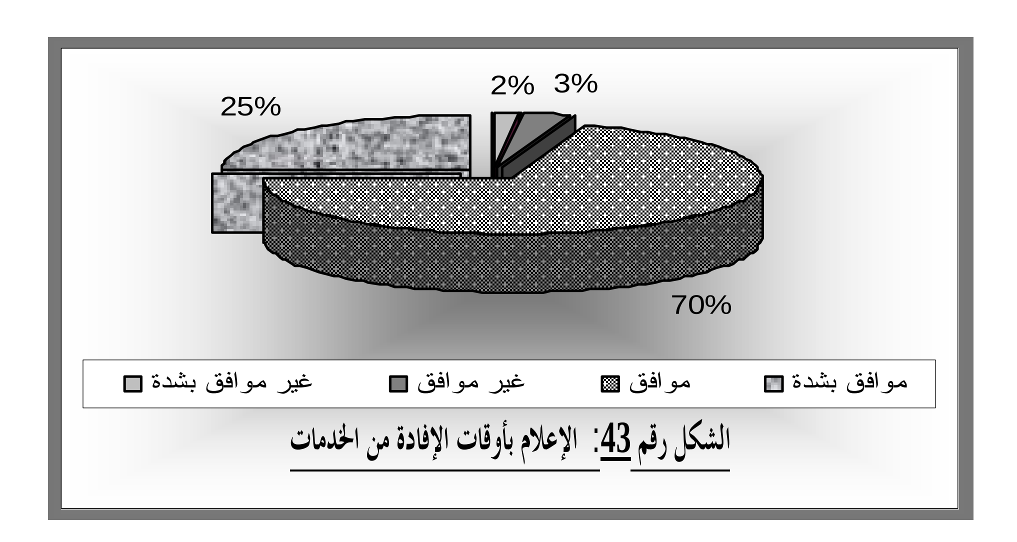
8.2.5.الإعلام بأوقات الإفادة من الخدمات:

يجب على المكتبة أن تسعى لأن يكون مستفيدوها على علم بأوقات تقديم خدماتها حيث يتجسد من خلال هذا المتغير الإهتمام الواجب أن تمنحه المكتبة للمستفيد من حيث إعلامها بفترات الخدمة و محاولة جعل المستفيد على اتصال دائم مع كل مستجداتها.

رقم العبارة	سلم الإجابة										متوسط التوقع
	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	
08	**01**	**1.56**	**02**	**3.12**	**00**	**00**	**45**	**70.31**	**16**	**25**	**4.13**

الجدول رقم 42 : الإعلام بأوقات الإفادة من الخدمات

إن مستفيدي مكتبة أحمد عروة يرغبون بأن تكون المكتبة أكثر انفتاحا بحيث يتمكنوا من معرفة أوقات تقديم الخدمات و هذا ما يؤكده متوسط التوقع لهذا المتغير حيث كان 4.13 و هو مرتفع.



الشكل رقم 43: الإعلام بأوقات الإفادة من الخدمات

3.5.التوقعات كمعيار أساسي لتقييم جودة الخدمة المكتبية:

إن المستفيد هو الطرف الأساسي في تقييم مستوى الخدمة المكتبية و من هذا المنطلق فـــإن الخدمة لديه تتخذ ثلاث مستويات وهي:

1. الخدمة العادية وتتحقق عندما يتساوى ادراك العميل لأداء الخدمة مع توقعاته المسبقة عنها.
2. الخدمة الرديئة وتتحقق عندما يتدنى الأداء الفعلي للخدمة عن مستويات التوقعات بالنسبة لها.
3. الخدمة المتميزة وتتحقق عندما يفوق أو يتجاوز الأداء الفعلي للخدمة توقعات المستفيدين.

1.3.5.وجوب التسليم الفوري للخدمات:

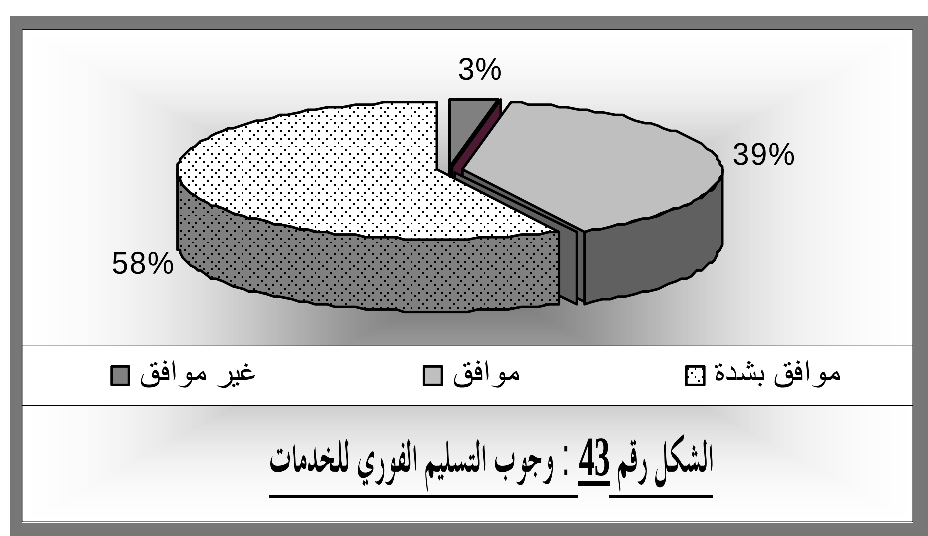
يشعر المستفيدون عند عملية تسليم الخدمة بمستوى مهارة مقدمي الخدمات لهم ، وتشـــير الدراسات بهذا الصدد إلى أن المستفيدين عند اهتمامهم بأداء الخدمة من قبل المكتبات بشكل يفوق توقعاتهم عادة ما يركزون على جانب عمليات الخدمة و أداءها و ليس على نتائج الخدمة ، لذلك يجب على ادارة المكتبة الجامعية أن تعمل على تنفيذ عمليات الخدمة بأقصى سرعة ممكنة و بصـــفة فورية.

رقم	سلم الإجابة					متوسط التوقع
	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	

العبارة	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	
09	00	00	02	3.12	00	00	25	39.06	37	57.81	4.51

الجدول رقم 43 : وجوب التسليم الفوري للخدمات

يؤكد المستفيدون على أن تتم عملية تسليم الخدمات المكتبية بمكتبة أحمد عروة بشكل أفضل من هذا المستوى و بشكل فوري و هذا ما يبرره متوسط التوقع لهذه العبارة حيث كان 4.51 و هو ما يحتم على المكتبة اعادة ترتيب هذه المسائل و التنقيب عن الخلل في كيفية تقديم خدماتها.



الشكل رقم 43 : وجوب التسليم الفوري للخدمات

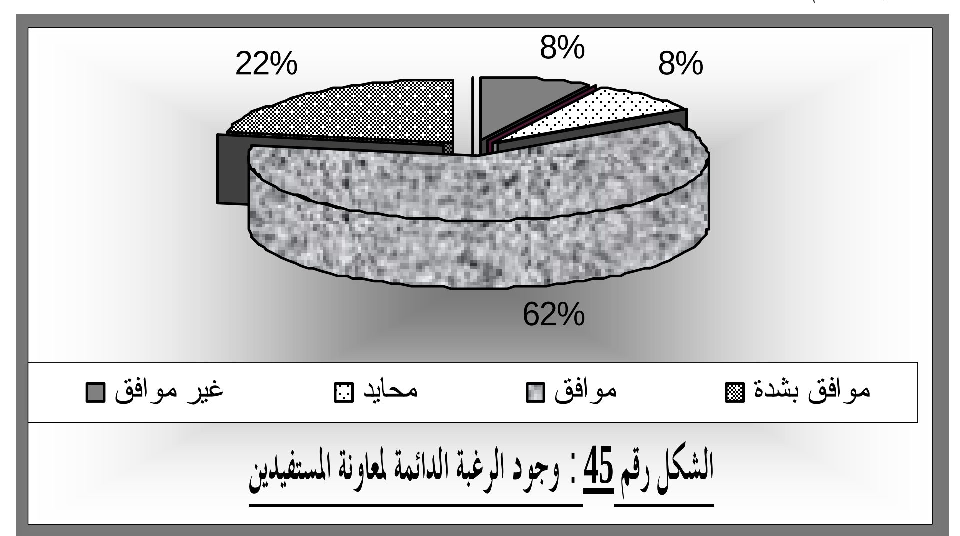
2.3.5.وجود الرغبة الدائمة لمعاونة المستفيدين:

يجب على المكتبات الجامعية السعي دائما لتوفير عامل الراحة لمستفيدين من خدماتها من جهة و أن تعمل على توعية و توجيه عامليها إلى ضرورة مساعدة و تقديم المعاونة للمستفيد كلما أمكن ذلك ليس هذا فحسب بل يجب أن يسعى الموظفون من تلقاء أنفسهم لتقديم يد المساعدة و العون للمستفيدين .

رقم العبارة	سلم الإجابة										متوسط التوقع
	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	
10	00	00	05	7.81	05	7.81	40	62.5	14	21.87	3.98

الجدول رقم 44 : وجود الرغبة الدائمة لمعاونة المستفيدين

يأمل المستفيدون من مكتبة أحمد عروة بأن يكون مستوى مساعدة و معاونة الموظفين لهم و رغبتهم في ذلك و هذا ما يثبته متوسط توقعهم تجاه هذا العامل 3.98 ، انطلاقا من هنا يجب على المكتبة زيادة الإهتمام بهذا الجانب مستقبلا.



الشكل رقم 45 : وجود الرغبة الدائمة لمعاونة المستفيدين

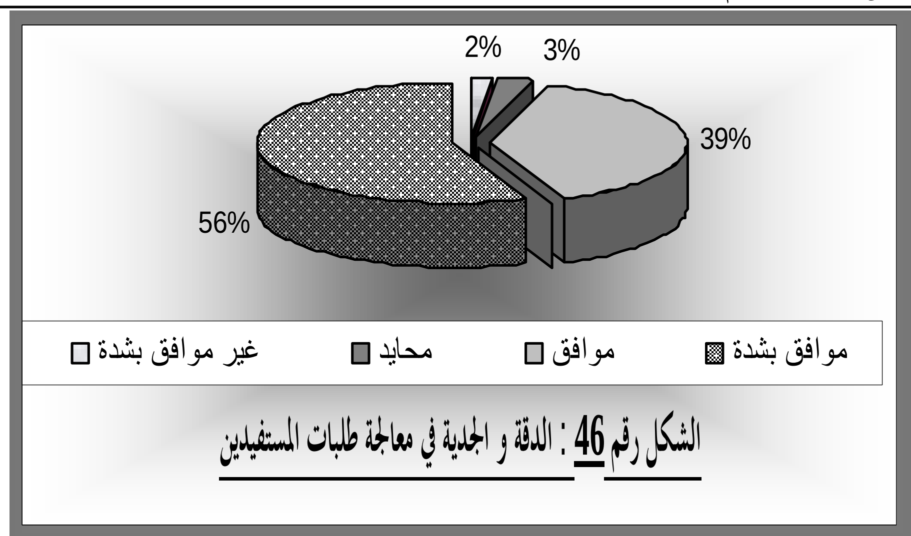
3.3.5.الدقة و الجدية في معالجة طلبات المستفيدين:

يجب على المكتبة أن تسعى لتقديم خدماتها بكل دقة و فعالية و جدية و هذا من خلال حث المكتبيين على الاستجابة الفورية للمستفيدين و تنفيذ طلباتهم و معالجتها بكل عناية ، إن العمل على إظهار الإهتمام بالمستفيد و العمل على حل مشاكله و القدرة و المهارة على أداء الخدمات بكل جدية و دقة متناهية يجعل من المستفيد عميل دائم للمكتبة.

رقم العبارة	سلم الإجابة										متوسط التوقع
	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	
11	**01**	**1.56**	**00**	**00**	**02**	**3.12**	**25**	**39.06**	**36**	**56.25**	**4.48**

الجدول رقم 45 : الدقة و الجدية في معالجة طلبات المستفيدين

يتوقع المستفيدون مستوى عال من الدقة و الجدية في معالجة الطلبات المتعددة للمستفيدين حيث كان متوسط توقعهم لهذا المتغير 4.48 و هو متوسط مرتفع .



الشكل رقم 46 : الدقة و الجدية في معالجة طلبات المستفيدين

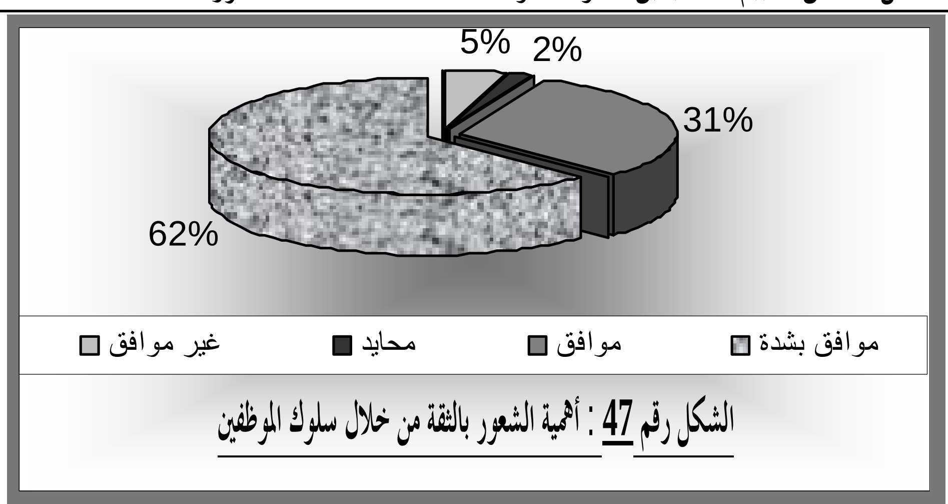
4.3.5.أهمية الشعور بالثقة من خلال سلوك الموظفين:

إن الثقة في الخدمة معيار هي المعيار الأكثر أهمية للعميل عند تقييم الجودة، كما أن وجود درجة عالية من الثقة لدى المستفيد بخدمات المنظمة سيقلل من حاجته لعملية معالجة أخطاء و مشاكل الخدمة،لذلك يجب على موظفي المكتبة أن يعملوا على تحسيس المستفيدين بالثقة من خلال تصرفاتهم و معاملاتهم معهم في كل جوانب الخدمة المكتبية.

رقم العبارة	سلم الإجابة										متوسط التوقع
	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	
12	00	00	03	4.68	01	1.56	20	31.25	40	62.5	4.51

الجدول رقم 46 : أهمية الشعور بالثقة من خلال سلوك الموظفين

يرغب المستفيدون بزيادة مستوى الثقة الذي يجدونه من خلال سلوك موظفي مكتبة أحمد عروة و ذلك لما كان عليه متوسط التوقع لهذا المتغير 4.51 و هو ما يؤكد ما قاله لنا أحد المستفيدين عن تلك السلوكات التعسفية التي يقوم بها بعض الموظفين من حين لآخر.



الشكل رقم 47 : أهمية الشعور بالثقة من خلال سلوك الموظفين

5.3.5.ملائمة موقع و مبنى المكتبة ضمن الهيكل العام للجامعة:

إن التغيرات التي تحصل اليوم و ستحصل غدا سيكون لها تأثيرا كبيرا على مباني المكتبات الجامعية و الحل هو جعل هذه الأخيرة أكثر انسجاما مع مطالب العصر الراهن ، و من ثم الوصول إلى المبنى الملائم المتكيف مع المحيط في مخطط المكتبة داخل الوسط الجامعي ، "لقد أصبح من الضروري توجيه المزيد من العناية لوضع مخططات المكتبات و خاصة الجامعية منها أكثر شمولية و نحن نسمع عن البناء البيئي الذي يشترط في مبنى المكتبة أن يكون أكثر انسجاما مع المحيط و مع البيئة التي يقوم فيها"[1].

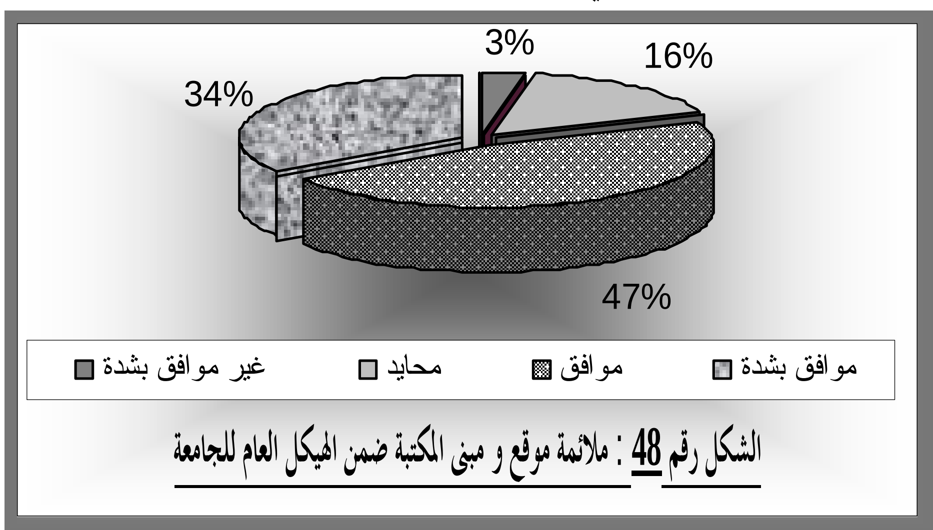
رقم العبارة	سلم الإجابة										متوسط التوقع
	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	
13	02	3.12	00	00	10	15.62	30	46.87	22	34.37	4.09

الجدول رقم 47 : ملائمة موقع و مبنى المكتبة ضمن الهيكل العام للجامعة

من خلال تقييم هذا المتغير يبدو واضحا رغبة المستفيدين في أن تكون المكتبة تتمتع بموقع و مبنى أحسن من هذا الوضع التي تعيشه الآن و ذلك حسب متوسط التوقع و الذي كان 4.09 و هو ما يؤيد ما قلناه سابقا في دراسة واقع المكتبة إضافة إلى كون المكان الحالي لها لم يصمم أول

[1] صوفي، عبد اللطيف،دراسات في المكتبات و المعلومات . المرجع نفسه .ص.208.

مرة لكي يكون مكتبة و إنما كمخزن لمسجد الأمير عبد القادر إذن المبنى هو عبارة عن مخزن وهذا ينافي تماما المعايير الواجب توفرها و التي كنا قد فصلنا فيها في الفصل الثاني.



الشكل رقم 48 : ملائمة موقع و مبنى المكتبة ضمن الهيكل العام للجامعة

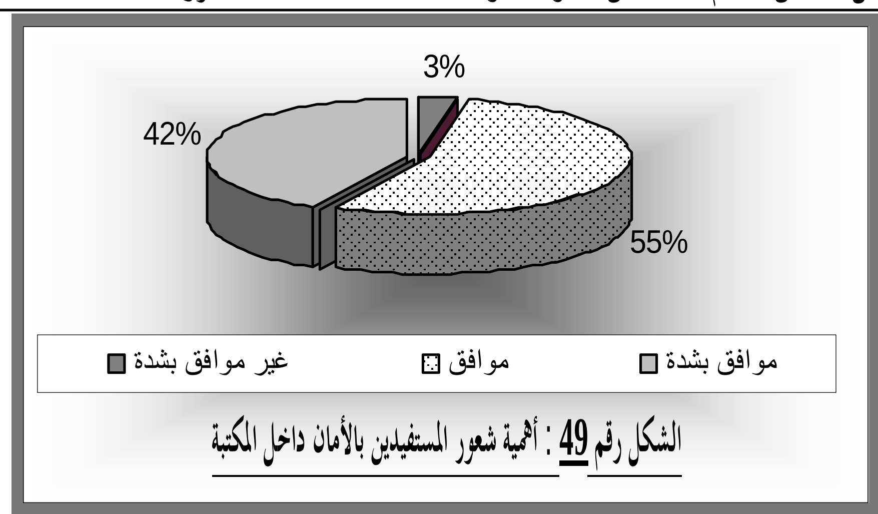
6.3.5. أهمية شعور المستفيدين بالأمان داخل المكتبة:

و يتعلق قياس هذا المؤشر بضرورة توفير المكتبة لدرجة معينة من الأمان للمستفيد سواء تعلق ذلك بتقديم الخدمة أو من يقدم تلك الخدمة ، و محاولة تجنب المخاطر التي قد تنجم لنتائج تلقـــي الخدمات من هذه المكتبة أو غيرها لذلك يجب مراعاة هذا الجانب دائما.

رقم العبارة	سلم الإجابة										متوسط التوقع
	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	
14	**02**	**3.12**	**00**	**00**	**00**	**00**	**35**	**54.68**	**27**	**42.18**	**4.32**

الجدول رقم 48 : أهمية شعور المستفيدين بالأمان داخل المكتبة

يرغب المستفيدون بمستوى أفضل من ناحية شعورهم بالأمان داخل المكتبة لهذا كان متوسط توقعهم لهذا المتغير عال نسبيا بقيمة 4.32 لذلك يجب على إدارة المكتبة اعادة النظر في هذا الأمر و زيادة الإهتمام بتوفير جانب كبير من شروط الأمان و الثقة في محيط المكتبة.



الشكل رقم 49 : أهمية شعور المستفيدين بالأمان داخل المكتبة

4.5. العوامل المؤثرة على توقعات المستفيدين:

تتأثر توقعات المستفيدين بجملة من العوامل و لقد دلت العديد من الدراسات التي أجريت بشأن توقعات المستفيدين بأنها قابلة للتغيير و التعديل كاستجابة لعدد من العوامل و التي تسبب تغيرات في منطقة التحمل الخاصة بهم و من أهم هذه العوامل نذكر:

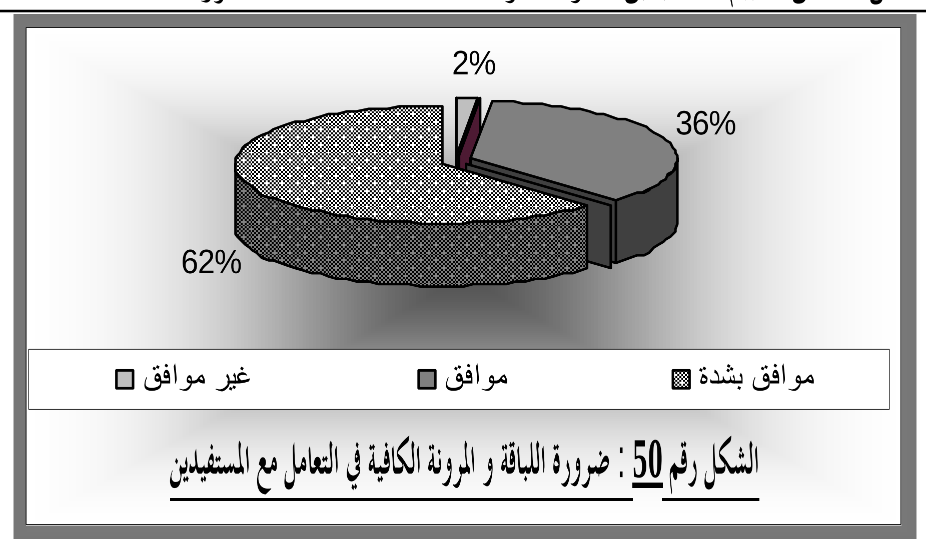
1.4.5. ضرورة اللباقة و المرونة الكافية في التعامل مع المستفيدين:

إن المكان الذي تؤدى فيه الخدمات المكتبية له تأثير كبير و العاملين الذين يقدمون الخدمة لمستفيد و يتفاعلون معه يعدون من أكثر العناصر أهمية بهذا الشأن ، لذلك يجب عليهم دائما أن يظهروا العناية بالمستفيد و استقباله ببشاشة و ابتسامة و تعامل مرن إنساني و متخلق،كي يرسموا صورة جيدة عن المكتبة و خدماتها في ذهن المستفيد.

رقم العبارة	سلم الإجابة										متوسط التوقع
	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	
15	00	00	01	1.56	00	00	23	35.93	40	62.5	4.59

الجدول رقم 49 : ضرورة اللباقة و المرونة الكافية في التعامل مع المستفيدين

يرغب المستفيدون بأن يكون موظفي مكتبة أحمد عروة أكثر لباقة و مرونة في تعاملهم مع المستفيدين وهذا من خلال متوسط التوقع لهذا المتغير و الذي كان 4.59 و هو مرتفع و يعكس بشدة أهمية توفر هذا العامل.



الشكل رقم 50 : ضرورة اللباقة و المرونة الكافية في التعامل مع المستفيدين

2.4.5. امتلاك الموظفين للمهارات المعرفية اللازمة:

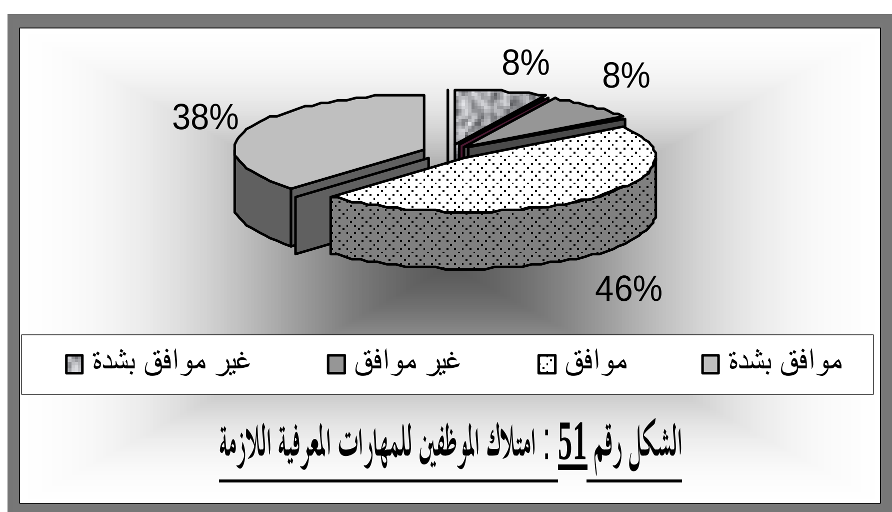
إن على المكتبات الجامعية التي ترغب في تقديم خدمات ترقى إلى توقعات مستفيديها أن تتأكد من استعداد العاملين و قدراتهم ، و من الإجراءات التي تساعدها على تحقيق ذلك هو حسن اختيار الموظفين الذين تتوافر لديهم القدرات المعرفية و الإستعداد النفسي على أداء الخدمة و الرد على كل ما قد يتبادر إلى ذهن المستفيد من أسئلة حول الخدمات المكتبية أو أي أمر له علاقة بالمكتبة.

رقم العبارة	سلم الإجابة										متوسط التوقع
	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	
16	**05**	**7.81**	**05**	**7.81**	**00**	**00**	**30**	**46.87**	**24**	**37.5**	**3.74**

الجدول رقم 50 : امتلاك الموظفين للمهارات المعرفية اللازمة

يتوقع المستفيدون أن تكون لدى موظفي مكتبة أحمد عروة مهارات معرفية و قدرات تفوق المستوى الذي هم فيه و يظهر \لك جليا من خلال متوسط التوقع لهذا العامل و الذي كان 3.74 و من جهة أخرى يجب على المكتبة أن تعمل على توظيف المتخصصين في مجال المكتبات و

المعلومات أكثر من أي شيء آخر فالمكتبة بها 58 عامل بينهم 14 فقط متخصصون في المكتبات و هذا لا يناسب حجم و مكانة المكتبة و ينعكس سلبا على مردوديتها و رضا المستفيدين فالأساس هو القوى العاملة التخصصة و الماهرة.



الشكل رقم 51 : امتلاك الموظفين للمهارات المعرفية اللازمة

3.4.5. ضرورة الإهتمام الشخصي بالمستفيدين:

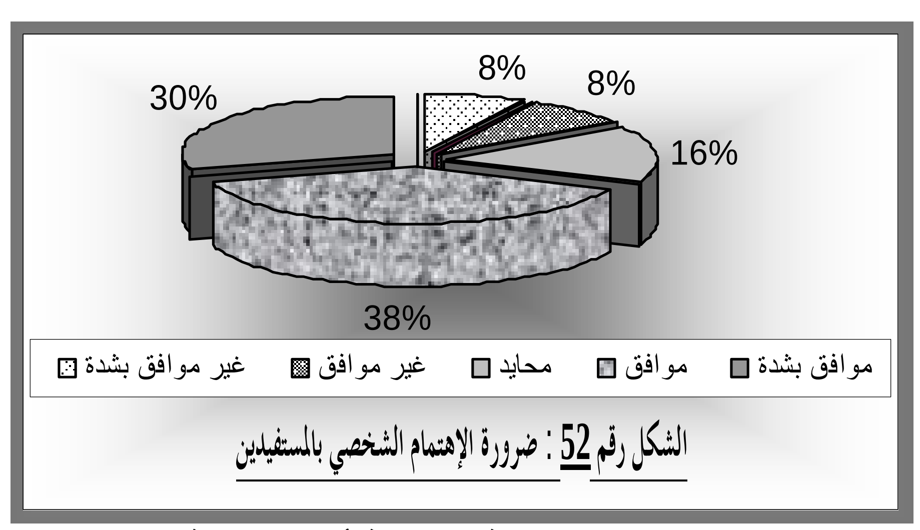
إن وجود المستفيد داخل المكتبة يعني ضرورة توفير عدة شروط تسمح له بأن يشعر بأنه عنصر مهم في المكتبة لذلك يجب على المكتبات بمختلف أنواعها تنبيه الموظفين إلى هذا الأمر و إقناعهم بحتمية الإهتمام بالمستفيد اهتماما شخصيا وإذا ما تحقق هذا المبدأ أحس المستفيد بمكانته و أنه ليس فائضا عن الحاجة.

رقم العبارة	سلم الإجابة										متوسط التوقع
	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	
17	**05**	**7.81**	**05**	**7.81**	**10**	**15.62**	**25**	**39.06**	**19**	**29.68**	**3.74**

الجدول رقم 51 : ضرورة الإهتمام الشخصي بالمستفيدين

يتوقع مستفيدو مكتبة أحمد عروة أن يكون مستوى إهتمام الموظفين بهم أكثر من هذا المستوى وهذا ما نلاحظه من خلال متوسط التوقع و الذي كان 3.74 لذلك يجب على إدارة

المكتبة زيادة ترشيد العاملين إلى هذا الأمر و توعيتهم بدورهم في هذا المجال الذي يعبر في غاية الحساسية بالنسبة للمستفيد.



الشكل رقم 52 : ضرورة الإهتمام الشخصي بالمستفيدين

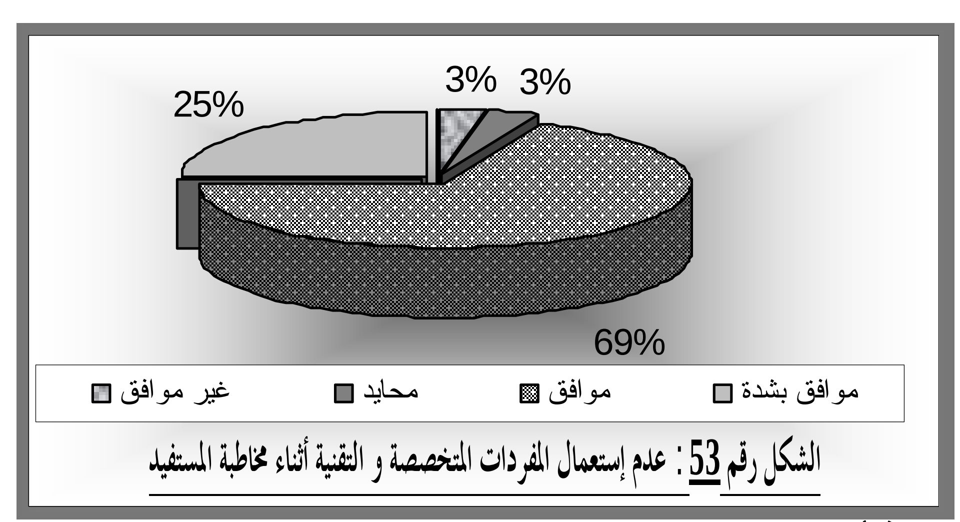
4.4.5.عدم إستعمال المفردات المتخصصة و التقنية أثناء مخاطبة المستفيد:

غني عن القول أن للاتصال داخل المكتبة متعدد و متنوع لذلك يجب أن تحرص المكتبة أن يكون الإتصال بينها و بين المستفيدين عادي و ذلك لفهم اهتماماتهم و توقعاتهم ، و يؤكد بعض الباحثين أن الإتصال العادي الذي تجريه المؤسسة يعكس في طياته مدى العناية بحاجاتهم و انشغالاتهم يؤدي إلى توسيع منطقة التحمل لدى المستفيدين ، فالخدمة ما هي إلا تفاعل مع المستفيد و لو قامت المكتبة بالاتصال الدائم مع المستفيدين لاستطاعت أن تتجنب العديد من المشاكل المحتمل أن تتعرض لها أثناء تقديم الخدمة ، من هنا يجب على الموظفين السعي إلى تجنب الإتصال و المخاطبة بألفاظ تقنية و متخصصة تفاديا لما قد يحدث من سوء فهم أو عدم رضا المستفيد.

رقم العبارة	سلم الإجابة										متوسط التوقع
	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	
18	**00**	**00**	**02**	**3.12**	**02**	**3.12**	**44**	**68.75**	**16**	**25**	**4.15**

الجدول رقم 52 : عدم إستعمال المفردات المتخصصة و التقنية أثناء مخاطبة المستفيد

جاء توقع المستفيدين تجاه هذا العمل مرتفع و هو ما يترجم الرغبة الجامحة للمستفيدين في تحسين أساليب التخاطب القائمة بين المستفيدين و مقدمي الخدمات و الذي كان بقيمة 4.15 ، انطلاقا من هنا فالمكتبة مدعوة لحث موظفيها بتجنب استخدام المفردات و الكلمات التقنية و المتخصصة و التي تعقد من صورة الإتصال بينهم وبين مرتادي المكتبة.



الشكل رقم 53: عدم إستعمال المفردات المتخصصة و التقنية أثناء مخاطبة المستفيد

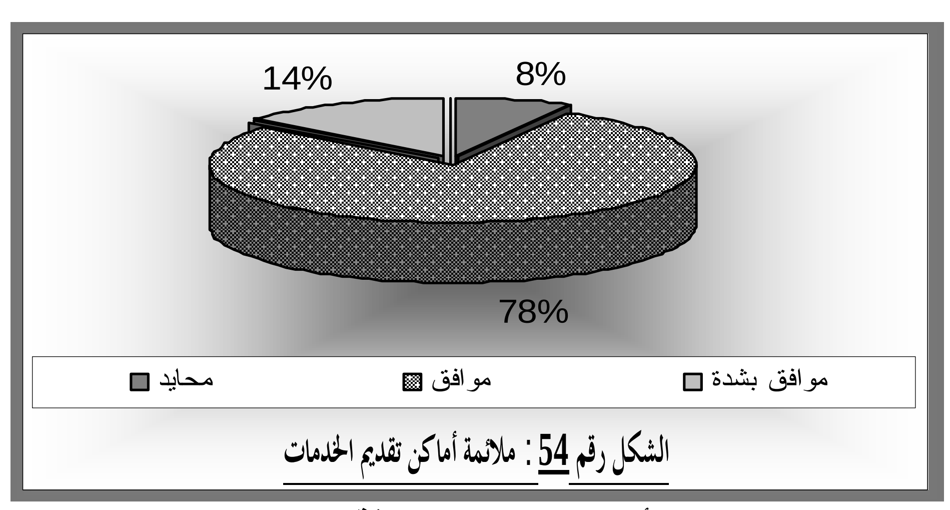
5.4.5. ملائمة أماكن تقديم الخدمات:

يعتبر مكان تقديم الخدمة أحد العناصر الأساسية الذي يعطى الانطباع العام لمستوى الخدمة المكتبية و منه يجب على المكتبات الجامعية العمل و منذ البداية على وضع أماكن أو نقاط الوصل بين المستفيد و الخدمات في أماكن ملائمة تسمح بالتسيير الجيد لجميع خدمات المكتبة ، و في الواقع أن هذه الأمور تكون مدروسة في المخطط الأولي العام للمكتبة الجامعية.

رقم العبارة	سلم الإجابة										متوسط التوقع
	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	
19	**00**	**00**	**00**	**00**	**05**	**7.81**	**50**	**78.12**	**09**	**14.06**	**4.06**

الجدول رقم 53 : ملائمة أماكن تقديم الخدمات

يجب أن تكون أماكن تقديم الخدمات بمكتبة أحمد عروة أكثر ملائمة مما هي عليه و هذا ما أكده المستفيدون من خلال متوسط التوقع و الذي كان 4.06 و في الحقيقة لن نضيف في الكلام أكثر مما قلنا عن وضعية المبنى الغير ملائمة فما بالك عن أماكن تقديم الخدمات.



الشكل رقم 54: ملائمة أماكن تقديم الخدمات

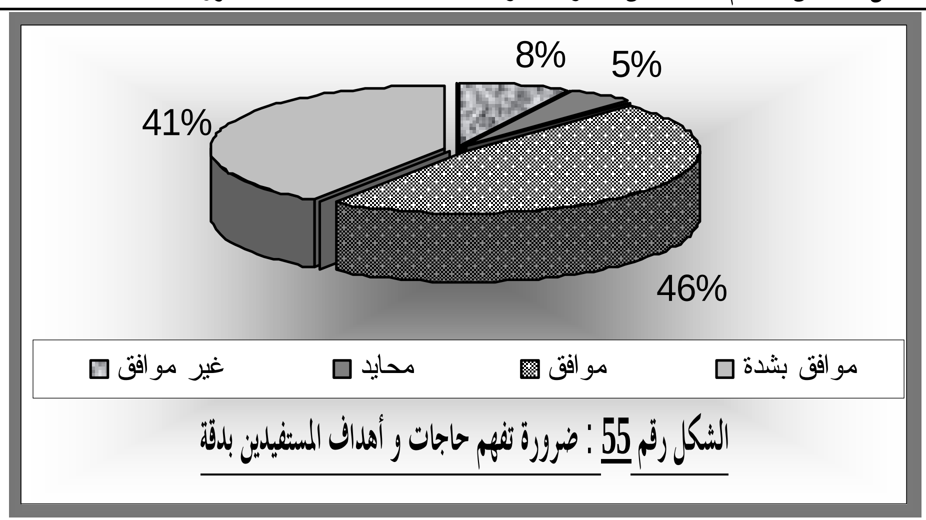
6.4.5. ضرورة تفهم حاجات و أهداف المستفيدين بدقة:

من بين الأمور التي يجب أن تركز المكتبات الجامعية عليها هو ضرورة تفهم الموظفين لحاجات المستفيدين و أهدافهم المتغير ة و يجب أن تتم هذه العملية بالدقة المتناهية و هذا ما يجعل المكتبات تعمل على التوجه إلى وضع أخصائي معلومات في واجهة تقديم خدماتها بغية تحقيق تحديد جيد لأهداف مستفيديها.

رقم العبارة	سلم الإجابة										متوسط التوقع
	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	
20	00	00	05	7.81	03	4.68	30	46.87	26	40.62	4.20

الجدول رقم 54 : ضرورة تفهم حاجات و أهداف المستفيدين بدقة

يرغب المستفيدون بمستوى أفضل من ناحية تفهم حاجاتهم و أهدافهم بدقة لذلك كان متوسط توقعهم لهذا العامل بقيمة 4.20 و هو مرتفع و يعكس تماما ما صرح لنا به أحد المستفيدين بأن هناك من العمال من تطلب طلبا ما فيأتيك بشيء آخر لا علاقة له بالطلب المراد و هذا ما يحتم على إدارة المكتبة إعادة النظر في الهيكل العام للموظفين إجراء عملية تصفية و تغيير مواقع ناجح يسهم في وضع العامل المناسب في المكان المناسب.



الشكل رقم 55 : ضرورة تفهم حاجات و أهداف المستفيدين بدقة

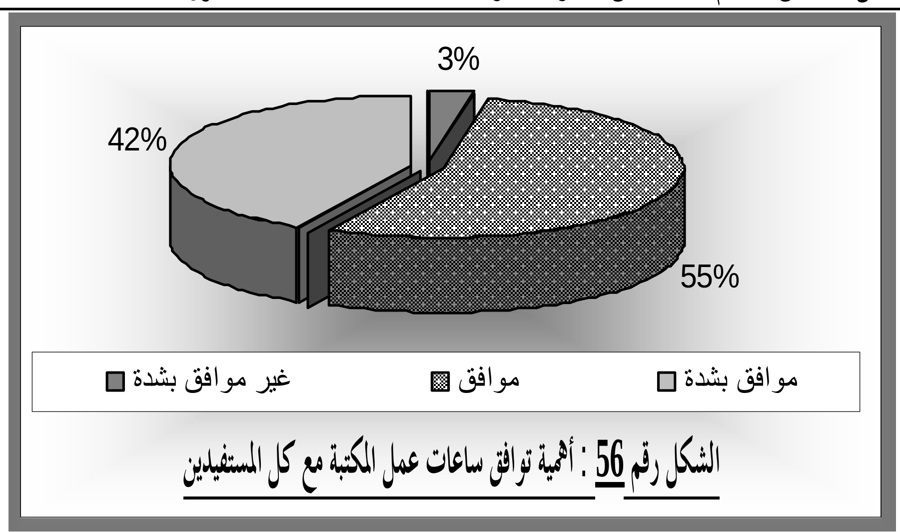
7.4.5. أهمية توافق ساعات عمل المكتبة مع كل المستفيدين:

من المعروف أن الوقت له أهمية كبيرة لذلك يجب على المكتبة الجامعية أن تكيف ساعات عملها وفق ما يتناسب مع جميع فئات المستفيدين و خاصة طلبة ما بعد التدرج و الذين تكون لديهم التزامات كثيرة و بالتالي لا يتمكنون من استغلال المكتبة الاستغلال الأمثل.

رقم العبارة	سلم الإجابة										متوسط التوقع
	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	
21	**02**	**3.12**	**00**	**00**	**00**	**00**	**35**	**54.68**	**27**	**42.18**	**4.32**

الجدول رقم 55 : أهمية توافق ساعات عمل المكتبة مع كل المستفيدين

يرغب المستفيدون من مكتبة أحمد عروة أن تكون ساعات عمل المكتبة أكثر ملائمة لكل المستفيدين و هذا حسب متوسط التوقع و الذي كان 4.32 و هو مرتفع مما يدعو المكتبة إلى إعادة النظر في هذا الجانب.



الشكل رقم 56 : أهمية توافق ساعات عمل المكتبة مع كل المستفيدين

8.4.5. ضرورة تقديم المكتبة برامج تعليمية و تدريبية جيدة للمستفيدين:

إن المستفيدين بحاجة إلى تكوين و تدريب مستمرين حتى يتمكنوا من إستخدام الأوعية و الوسائل و الأدوات الخاصة بالتعامل مع المكتبة ، خاصة في هذا العصر الذي كثر التعامل فيه بالأوعية الرقمية و محتوياتها و الخدمات الإلكترونية للمكتبات الجامعية حيث أصبحت هذه القضية أمرا لا يستهان به و لا يجوز التقليل من أهميته ، إذ يجب على المكتبات الجامعية اليوم" إجراء دورات تدريبية و تكوينية متنوعة مطبوعة ورقمية لدعم مهارات المستفيدين سواء عن قرب أو عن بعد وفق حاجاتهم و رغباتهم"[1] و يجب أن يشمل التدريب الجيد كيفية استخدام قواعد البيانات و أدواتها و تقنيات البحث و استراتيجيات البحث ، لذلك فالمكتبة يجب أن تنظم دورات تكوينية و تدريبية متتابعة جيدة وإذا ما وصلت إلى هذا الهدف فإنه ستكون على طريق ما قاله ملفل ديوي " يمكن أن نجعل المكتبة جامعة بدون أساتذة"[2].

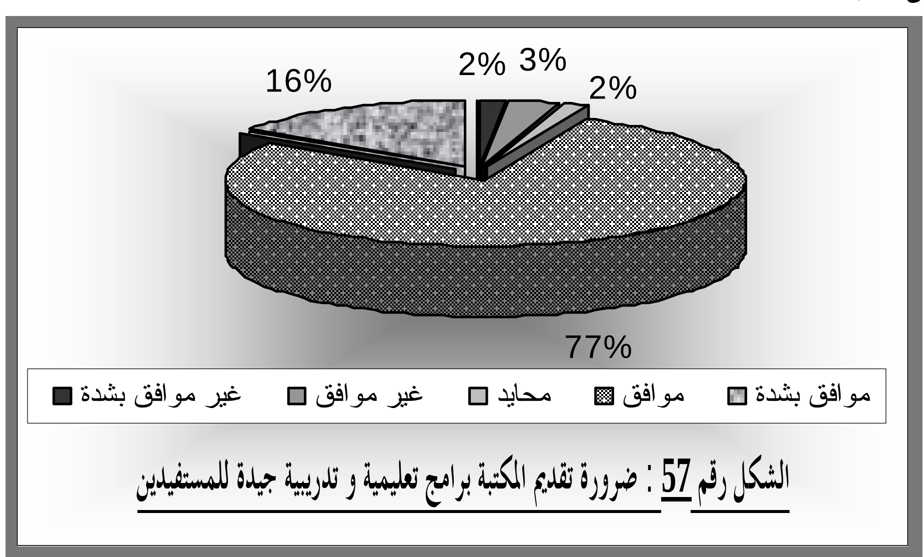
رقم العبارة	سلم الإجابة										متوسط التوقع
	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	
22	01	1.56	02	3.12	01	1.56	50	78.12	10	15.62	4.02

الجدول رقم 56 : ضرورة تقديم المكتبة برامج تعليمية و تدريبية جيدة للمستفيدين

[1] صوفي ، عبد اللطيف . **المراجع الرقمية و الخدمات المرجعية بالمكتبات** الجامعية .عين مليلة : دار الهدى ،2004.ص.213.

[2] بودربان ، عز الدين. **تكوين المستفيدين في مجال المعلومات بين الحاجة و العوائق**.مج1، ع1. قسنطينة،2002.ص.77.

يرغب مستفيدو مكتبة الدكتور أحمد عروة أن تسهم المكتبة و تبادر إلى تقديم برامج تعليمية و تدريبية ممتازة للمستفيدين من خدماتها و ذلك من خلال متوسط التوقع و الذي كان 4.02 و هو مرتفع و يدل دلالة واضحة على وعي المستفيدين بأهمية هذه البرامج في زيادة الإستفادة من الخدمات المكتبية و خاصة الإلكترونية منها ، لذلك يجب على المكتبة زيادة الإهتمام بهذا الجانب في المستقبل القريب.



الشكل رقم 57 : ضرورة تقديم المكتبة برامج تعليمية و تدريبية جيدة للمستفيدين

5.5. أبعاد مقياس الإدراكات و التوقعات:

إن الحكم النهائي على مستوى الجودة يقوم على أساس المقارنة بين توقعات المستفيد لكل بعد من أبعاد جودة الخدمة و العناصر التي تضمها ،وما يقابلها من إدراك فعلي للتجربة الفعلية للمستفيد و منه إذا كانت المقارنة سالبة أي- أن ت تفوق أ -فإن مستوى جودة الخدمة يكون منخفضا ، وإذا كانت المقارنة موجبة أو صفرا أي أن- ت أقل من أ -فإن مستوى جودة الخدمة يكون مرتفعا، و سنحاول فيما يلي عرض نتائج تقييم متغيرات مقياس الإدراكات و التوقعات حسب أبعاده الخمسة.

1.5.5. الجوانب الملموسة:

لقد تباينت الفروقات بين متوسطات الإدراك و التوقع لمتغيرات هذا البعد حيث ظهر أعلى فرق في متغير توفر التسهيلات المادية و المرافق العامة ومدى جاذبيتها في الإستفادة من المكتبة بقيمة 0.41 ، في حين كان أقل فرق لمتغير توافر و امتلاك المكتبة لتجهيزات حديثة الشكل بقيمة – 0.53، أما الفرق العام بين متوسط الإدراك و التوقع لهذا البعد فقد كان – 0.64.

2.5.5. الاعتمادية:

في هذا البعد يمكن ملاحظة أن أعلى فرق بين متوسطي الإدراك و التوقع ظهر في متغير إعلام المكتبة المستفيدين و الزائرين بوقت تأدية الخدمة بقيمة 1.10 ، بينما كان أقل فرق في متغير أداء الخدمات بطريقة صحيحة من أول مرة بقيمة – 0.68 ، أما عن الفرق العام بين المتوسطات لمتغيرات هذا البعد فقد كان -1.16.

3.5.5.الإستجابية:

من خلال الفروقات بين متوسطات الإدراك و التوقع لمتغيرات هذا البعد فإننا نلاحظ بأن أعلى فرق كان لمتغير شعور المستفيدين بالثقة من خلال سلوك الموظفين بقيمة -2.08 ، في حين ظهر أقل فرق في متغير رغبة موظفي المكتبة دائما بمعاونة و مساعدة المستفيدين بقيمة -1.10 ، أما عن الفرق العام لمتوسطات متغيرات هذا البعد فقد كان -1.56 .

4.5.5.السلامة (الأمان):

أما في بعد السلامة و الأمان فقد جاء أعلى فرق لمتغير تعامل موظفي المكتبة بلباقة و مرونة كافية مع المستفيدين بقيمة -1.52 ، في حين كان أقل فرق لمتغير شعور المستفيدين بالأمان داخل المكتبة بقيمة -0.25، و لقد بلغ الفرق العام لمتوسطات هذا البعد القيمة -1.

5.5.5.التعاطف:

بالنسبة لهذا البعد فقد ظهر أعلى فرق لمتغير تقديم المكتبة لبرامج تدريبية و تعليمية جيدة للمستفيدين بقيمة -1.94 ، بينما ظهر أقل فرق لمتغير وقوع أماكن تقديم الخدمات للمستفيدين في مكان ملائم بقيمة -0.36 ، أما الفرق العام بين متوسطات متغيرات هذا البعد فقد بلغ القيمة -0.85 .

ويمكن تتبع و ملاحظة هذه النتائج من خلال الجدول رقم 57 و 58.

البعد	الرقم	العبارة	متوسط الإدراك	متوسط التوقع	الفرق أ- ت
الجوانب الملموسة	01	امتلاك المكتبة تجهيزات تقنية حديثة الشكل	3.91	4.44	0.53 -
	02	توفر المكتبة على مرافق عامة وتسهيلات مادية جذابة	3.76	3.53	0.41
	03	تحفيز المظهر العام لموظفي المكتبة على الاستفادة من خدماتها	3.07	4.06	0.99 -

	04	ترغيب المواد المرتبطة بالخدمات في الاستفادة أكثر من المكتبة	2.92	4.18	- 1.26
الإعتمادية	05	وفاء المكتبة لمستفيديها بكل ما تعدهم به	2.90	4.21	- 1.31
	06	تجاوب إدارة المكتبة مع المستفيدين عند مواجهتهم لأية مشكلة	2.82	4.29	- 1.47
	07	أداء الخدمات داخل المكتبة بطريقة صحيحة من أول مرة	3.14	3.82	- 0.68
	08	إعلام المكتبة المستفيدين والزائرين بوقت تأدية الخدمة	2.89	3.98	1.10
الإستجابية	09	تقديم موظفي المكتبة خدمات فورية للمستفيدين	3.06	4.51	- 1.45
	10	رغبة موظفي المكتبة دائما بمعاونة ومساعدة المستفيدين	2.88	3.98	- 1.10
	11	معالجة موظفي المكتبة لطلبات المستفيدين بكل عناية وجدية	2.87	4.48	- 1.61
	12	شعور المستفيدين بالثقة من خلال سلوك الموظفين	2.43	4.51	- 2.08
السلامة (الأمان)	13	تمتع المكتبة بموقع ومبنى ملائم ضمن الهيكل العام للجامعة	2.90	4.09	- 1.19
	14	شعور المستفيدين بالأمان داخل المكتبة	4.07	4.32	- 0.25
	15	تعامل موظفي المكتبة بلباقة ومرونة كافية مع المستفيدين	3.07	4.59	- 1.52
	16	امتلاك موظفي المكتبة مهارات معرفية للإجابة على أسئلة المستفيدين	2.74	3.98	- 1.24
	17	إهتمام موظفي المكتبة بالمستفيدين اهتماما شخصيا	2.49	3.74	- 1.25
التعاطف	18	تجنب المكتبيين استعمال المفردات المتخصصة والتقنية أثناء مخاطبة المستفيدين	3.10	4.15	- 1.05
	19	وقوع أماكن تقديم الخدمات للمستفيدين في مكان ملائم	3.70	4.06	- 0.36

	20	تفهم موظفي المكتبة لأهداف وحاجات المستفيدين بشكل محدد	2.54	4.20	1.66 -
	21	ملائمة ساعات عمل المكتبة لكل المستفيدين	2.57	4.32	1.75 -
	22	تقديم المكتبة لبرامج تدريبية وتعليمية جيدة للمستفيدين	2.08	4.02	1.94 -

الجدول رقم 57 : مستوى جودة الخدمة المكتبية المدركة و المتوقعة لمتغيرات المقياس و الفروق بين المتوسطات

من خلال الجدول رقم (57 و 58) و استنادا إلى النتائج التي توصلنا إليها من خلال المقارنة بين متوسطي الإدراك و التوقع لكل بعد من أبعاد جودة الخدمة و الفروقات المسجلة يمكن القول بأن :

- تقييم المستفيدين لمستوى جودة الخدمة المكتبية المدركة كان سلبيا و منخفضا و ذلك من خلال المتوسط الإجمالي للإدراك و الذي كان 3.11 أي أنه وقع بين درجة الحياد 3 و الدرجة 4 إضافة إلى أنه أقل من قيمة التوقع بكثير.

- إن تقييم المستفيدين لمستوى جودة الخدمة المكتبية المتوقعة كان مرتفعا و ذلك من خلال المتوسط الإجمالي لتوقعات المستفيدين تجاه خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة و الذي بلغ 4.15 أي أنه بين الدرجة 4 و الدرجة 5 إضافة إلى أنه أكثر من قيمة الإدراك بكثير.

- يوجد اختلاف بين تقييم المستفيدين لجودة الخدمة المكتبية المدركة و المقدمة لهم فعليا و جودة الخدمة المكتبية المتوقعة تجاه خدمات مكتبة أحمد عروة، حيث أكدت النتائج التي توصلنا إليها بأن مستوى جودة الخدمة التي تقدمها مكتبة الدكتور أحمد عروة موضع الدراسة منخفض مما يدل على انخفاض مستوى الأداء العام للمكتبة.

أبعاد مقياس جودة الخدمة	متوسط الإدراكات	متوسط التوقعات	الفرق أ – ت
الجوانب الملموسة	3.41	4.05	0.64 -
الإعتمادية	2.91	4.07	1.16 -
الإستجابية	2.81	4.37	1.56 -
السلامة – الأمان -	3.14	4.14	1 -
التعاطف	3.30	4.15	0.85 -

المتوسط الإجمالي	3.11	4.15	1.04 -

الجدول رقم 58 : مستوى جودة الخدمة المكتبية من خلال الفرق بين متوسطى الإدراك و التوقع لأبعادها

6.5.عوامل الفشل في تحقيق الجودة في المكتبات الجامعية:

توجد العديد من العوامل من شأنها الوقوف حجر عثرة في وجه تحقيق أو تطبيق فلسفة الجودة في المكتبات الجامعية و يمكن توضيح ذلك فيما يلي:

- عدم وجود ثقافة خاصة بالجودة لدى المكتبات و مرافق المعلومات.
- انعدام الرغبة لدى ادارات المكتبات الجامعية في التوجه نحو برامج الجودة الشاملة.
- انعدام المنافسة على مستوى المكتبة أو مرفق المعلومات و ذلك راجع إلى عدم تحقيق أي مردودية تذكر .
- عدم الاستثمار في الموارد البشرية و التي تعتبر الأساس لنجاح مثل هذه المبادرات.
- الاعتقاد الخاطئ لدى القادة و المديرين بأن تطبيق الجودة عملية مكلفة و الواقع هو عكس ذلك.
- نقص الوعي لدى مسؤولي المكتبات الجامعية و ضعف ارادتهم في تطبيبق أنظمة الجودة بهذا النوع الهام من المكتبات بشكل يؤدي إلى دعم فلسفة الجودة الشاملة بمكتباتهم.
- رغبة أخصائي و مهني المعلومات في تطبيق مفهوم الجودة الشاملة مرة واحدة، و عدم اقتناعهم بالمبادرات الجزئية، أو الإيمان بالمرحلية في التطبيق ومن ثم النجاح.
- نقص برامج التدريب و التأهيل المهنيين في مجال الجودة مما يجعلهم يفضلون أساليب أخرى قد لا تساهم في عملية التطوير و التحسين.
- الخوف من عدم مطابقة نتائج تبني مفهوم الجودة و التكاليف المدفوعة لأجل ذلك.

7.5.خدمات المكتبات الجامعية الجزائرية و حتمية التوجه نحو إدارة الجودة الشاملة:

إن الحديث عن واقع المكتبات الجامعية الجزائرية بقدر ما هو مهم فإنه يستدعي منا إيجاد الأساليب الكفيلة و الفعالة التي بإمكانها معالجة الوضع الذي تعيشه هذه الأخيرة للانتقال بها من غياهب الظلام و الفشل إلى مسالك النور و النجاح، و يجب بدرجة أولى التركيز على وضعية خدمات المعلومات أو الخدمات المكتبية التي تقدمها هذه المكتبات و تتمحور أساسا حول مدى إمكانية هذه الخدمات على تلبية احتياجات المستفيدين منها ، ويمكن وضع بعض الخطوات التي من شأنها أن تساهم في معالجة الواقع الذي تعيشه مكتباتنا الجامعية بالأخص كالآتي:

- فحص الوضع الراهن للخدمات ومدى تحقيقها لأهداف المكتبة و التعرف على الإمكانيات المادية والبشرية المنوط بها تقديم الخدمة المكتبية وذلك بهدف تطوير ورفع مستوى الخدمة.

- التعرف على حجم الانجازات التي تم تحقيقها وتحليلها وتفسيرها، ومن ثم تحديد الاحتياجات الضرورية لتقديم هذه الخدمات ووضع الخطط المستقبلية التي من شأنها الإسهام في دعم ورفع مستوى الخدمة المكتبية المقدمة ، كما يجب حصر الموارد المالية المتاحة والتجهيزات المكتبية والمجموعات وتقييمها، إضافة إلى تقييم أداء العاملين بالمكتبة الذين يناط بهم تقديم الخدمة المكتبية.

وبعد كل هذا نقول بأننا في حاجة إلى إصلاح شامل لمكتباتنا الجامعية و لن يكون ذلك إلا بتبني مفهوم الجودة و التي أصبح موضوعها من الموضوعات الهامة خلال سنوات العقد الأخير من القرن الماضي ، انطلاقا من هنا نقول بأن على مؤسسات المعلومات و خاصة المكتبات الجامعية اعتبار الجودة كمدخل أساسي لمواجهة التحديات الداخلية و الخارجية التي تواجهها.

إن الجودة الشاملة كاتجاه تطويري معاصر يمثل إطارا محوريا في معظم المجالات لتقويم الأداء و تطويره وهو ما أدى بالعديد من المؤسسات إلى الاتجاه نحو تطبيق برامج إدارة الجودة الشاملة ، هذا المفهوم الذي يعد من أكثر المفاهيم الفكرية و الفلسفية التي استحوذت على اهتمام الباحثين و الإداريين في مختلف أنواع المؤسسات و المنظمات ، وعموما فهي تعني" الفلسفة التي تشمل الجهود المتواصلة لجميع الأفراد في المنظمة نحو تحسين الجودة و تحقيق رضا المستفيد"[1] كما يمكن اعتبار إدارة الجودة الشاملة" ثورة ثقافية و ذلك بسبب الطريقة التي تفكر و تعمل فيها الإدارة فيما يتعلق بالعمل على تحسين الجودة باستمرار و التركيز على عمل الفريق و تشجيع مشاركة الفرد الفعالة بالقرارات الإدارية"[2].

ونحن من خلال قيامنا بهذه الدراسة و التي تركزت أساسا حول قياس جودة خدمات مكتبة أحمد عروة بتطبيق مقياس الإدراكات و التوقعات اكتشفنا عن قرب الواقع المزري الذي تعاني منه مكتباتنا الجامعية هذا الشيء الذي يجعلنا نتساءل كيف لنا أن نخرج من هذا الوضع بأكثر فائدة و أقل خسارة ؟ و كيف لمكتباتنا الجامعية أن تستمر في ظل رياح التغيير التي تحملها الألفية الثالثة و احداثيات القرن الحادي و العشرين؟ **ونحن كمختصين في المكتبات و المعلومات سنبحث عن**

[1] المري ، محمد .**مدى تطبيق ركائز إدارة الجودة الشاملة في الشركات الصناعية الصغيرة في دولة قطر** .المجلة العربية للإدارة .مج25، ع1.الخرطوم: أكاديمية السودان للعلوم الإدارية،2005.ص.50.

[2] السيد، معين. **أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في رشد اتخاذ القرار : دراسة تجريبية على البنوك الجزائرية** . المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية .مج8، ع1.عمان،2005.ص.24.

إجابة لسؤال يعتبر على الأقل بالنسبة لنا في غاية الأهمية وهو : كيف يمكن تحسين مستوى خدمات مكتباتنا الجامعية الجزائرية من خلال تطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة؟

الخاتمة:

إن المكتبات الجامعية تقف اليوم في مفترق الطرق بين البقاء في الأنظمة التقليدية سواء الإدارية أو الفنية أو الخدماتية أي الجوانب المتعلقة بتقديم الخدمات المكتبية أو التحول نحو الأساليب الجديدة و التي تهدف أساسا إلى تطوير المكتبات من جميع جوانب ، هذه الأخيرة يمكن الإشارة إليها من خلال توجه العديد من مؤسسات المعلومات إلى قياس جودة خدماتها بغية التعرف على جوانب القصور و الثغرات الحاصلة في أداءها العام وخاصة المكتبات الجامعية و لعل ما قمنا به في هذه الدراسة يصب بشكل أساسي في هذا الإتجاه ، حيث تمكنا من خلال الوقوف عن واقع مكتبة الدكتور أحمد عروة من اكتشاف الكثير من الثغرات و النقائص التي من الأجدر على مكتباتنا الجامعية أن تتفاداها إن أرادت تسجيل اسمها ضمن قائمة مؤسسات المعلومات الناجحة و من ثم وضع أقدامها على سلم النجاح ، و مهما يكن فإن معرفة بيت الداء أو المشكلة و الإحساس بها كما يقال هو بداية التوجه نحو الحل و من بين النتائج التي توصلنا إليها من خلال دراستنا لواقع مكتبة الدكتور أحمد عروة ما يلي:

1. تعاني المكتبة من نقص في القوى العاملة المتخصصة حيث أن عدد العمال 58 بينهم 14 عامل فقط متخصص في المكتبات و هذا ينعكس سلبا على مستوى الخدمات المقدمة.

2. إن مبنى مكتبة الدكتور أحمد عروة لا يستجيب للمعايير المعمول بها عند تصميم مباني المكتبات الجامعية و ما يؤكد هذا الرأي ما يلاحظه أيا كان من تفرقة لبعض أقسامها كقسم الدوريات و مكتبة الأساتذة و المكتبة الرقمية إذ أن المعايير الحديثة للمباني ذات الجودة توصي بتجميع كل فروع المكتبة داخل مبنى واحد في وسط الجامعة الأم.

3. تمتلك المكتبة عددا من الأجهزة و المعدات لكن أغلبها قديم و تقليدي أو عاطل عن العمل إما نسبيا أو كليا ناهيك عن عدم توافر البعض الآخر.

4. تقدم مكتبة أحمد عروة العديد من الخدمات المكتبية الفنية منها و المباشرة و التي نذكر من أهمها خدمة قواعد المعلومات و الإنترنت هذه الأخيرة التي تبقى مجرد إشهار داخل المكتبة بسبب ضعف قيمة التدفق إضافة إلى اقتصارها على فئات معينة دون الأخرى مع قلة عدد أجهزة الحاسوب بها كما تتيح امكانية الإستفادة من خدمات المكتبة الرقمية لكن هي الأخرى تعاني من ضعف شبكة الإتصال في إطار الشبكة الداخلية – انترانات- و في غالب الأحيان فهي منعدمة و

لا يتمكن الطلبة الإستفادة من خدماتها، كما تعمل المكتبة على توفير بعض الخدمات الخاصة منها التصوير و الإستنساخ و المعارض و المحاضرات العامة و النشر.

5. يرى مدير مكتبة أحمد عروة أن مفهوم الجودة ينطوي على نظرة المستفيد لنوعية الخدمة المقدمة أكثر من أي مقاربة أخرى تتعلق بمفهوم الجودة.

6. إن إدارة مكتبة أحمد عروة لم تعمل على تطبيق أي طريقة أو أسلوب من أساليب الجودة.

7. إن المكتبة لم تلجأ بعد إلى التفكير في تطبيق مبادئ الجودة الشيء الذي لم يدفعها للخوض في أي مرحلة من مراحل تطبيق الجودة و هذا ما يعكس بأن مكتباتنا الجامعية لا زال الطريق أمامها طويل كي تركب قطار الجودة و تضع أقدامها على طريق التطور و الامتياز في كل الجوانب.

8. لا توجد عمليات تقييمية فعلية سواء للأداء أو دراسات المستفيدين ذات أهمية تذكر عدا بعض البحوث الأكاديمية التي تناولت بعض جوانب التقييم في مكتبة أحمد عروة أما عن التسويق فالمكتبة تجري من حين لآخر عمليات استطلاع لآراء واقتراحات المستفيدين و هذا يدخل ضمن النظرة التسويقية البسيطة لإدارة المكتبة.

هذا فيما يخص دراسة واقع مكتبة الدكتور أحمد عروة و الذي من خلاله حاولنا قياس جودة الخدمات التي تقدمها المكتبة و هذا لضمان تشخيص صادق و بناء لوضعية المكتبة داخليا أو خارجيا و ذلك للتعرف على مستوى جودة الخدمة المقدمة للمستفيدين بمقارنة ادراكاتهم الفعلية للخدمات و التي يتحصلون عليها بتوقعاتهم تجاه تلك الخدمات ، وبعد تطبيق مقياس الإدراكات و التوقعات و الذي أظهرت الدراسة نجاحه في التعرف إلى جودة الخدمة التي تقدمها المكتبة موضع الدراسة وبالمقارنة مع الفرضيات الموضوعة توصلنا إلى النتائج التالية:

1. إن تقييم المستفيدين لمستوى جودة الخدمة المكتبية المدركة كان سلبيا و منخفضا و هذا ما يثبت صحة و تحقق الفرضية الأولى للدراسة.

2. إن تقييم المستفيدين لمستوى جودة الخدمة المكتبية المتوقعة كان مرتفعا و هو ما يتنافى مع ما نصت عليه الفرضية الثانية للدراسة وبالتالي رفضها.

3. يوجد اختلاف بين تقييم المستفيدين لجودة الخدمة المكتبية المدركة و المقدمة لهم فعليا و جودة الخدمة المكتبية المتوقعة تجاه خدمات مكتبة أحمد عروة، حيث أكدت النتائج التي توصلنا إليها بأن مستوى جودة الخدمة التي تقدمها مكتبة الدكتور أحمد عروة موضع الدراسة منخفض مما يدل

على انخفاض مستوى الأداء العام للمكتبة، و هذا ما يؤكد رفض الفرضية الثالثة والمعادلة التاليـــة تعبر عن ذلك:

المتوسط الإجمالي للإدراك – المتوسط الإجمالي للتوقع = - 1.04.

وعموما فقد أظهرت دراستنا هذه تباين توقعات المستفيدين من المكتبة حيث أنهم في كل مرة يحملون معهم توقعات جديدة مما يجعل الأبعاد و المؤشرات و المعايير التي يقيم على أساسها المستفيد جودة الخدمة المكتبية الفعلية تختلف باختلاف عدد الزيارات ، ولكي ترقى المكتبة إلى مستوى الإمتياز فإنه من باب أولى أن تكثف الدراسات و الأبحاث حول المستفيدين الذين يرتادونها بصفة فعلية ، كما تدعو الضرورة إلى الإهتمام بعلاج أخطاء الخدمة أثناء استفادة المستفيد و من ثم محاولة بناء حق الإمتياز معه و الوصول إلى صورة المستفيد الدائم ، و من جهة أخرى يجب على مكتبة أحمد عروة زيادة الإهتمام بالقوى العاملة من خلال تكثيف البرامج التدريبية لهم و توعيتهم لأنهم يمثلون الرهان الحقيقي في تحقيق خطوات جادة في مجال جودة الخدمات المكتبية فهم جزء لا يتجزأ من الخدمات المقدمة إضافة إلى تقويم سلوكياتهم و شخصياتهم وفق ما يتلاءم مع قيم المهنة المكتبية الراقية و النبيلة.

ولكي نكون دائما واقعيين فإننا نرى بأن القرن الحادي و العشرين يتطلب أفرادا ذوي مواصفات خاصة و مهارات عالية و مستوى أداء مرتفع، كما يتطلب أيضا وجود مدير المستقبل الذي يمتلك المهارات القيادية الذاتية و الفنية و الاجتماعية و غيرها ، لذلك فإن الوصول إلى نظام مكتبي متكامل ومتشبع بالجودة يتطلب تغييرا جذريا في المناخ التنظيمي القائم ومحدداته بمكتبة أحمد عروة وغيرها من المكتبات الجامعية الجزائرية الأخرى ، و يجب أن يبدأ هذا التغيير من الأشخاص أولا ثم إلى أساليب الإدارة و العمل و يتطلب هذا تدريبا مكثفا من أجل بناء ثقافة الجودة ، كما أن تهيئة المناخ الملائم شرط أساسي لتطبيق استراتيجية الجودة بمفهومها الحديث .

إن المدخل التقليدي للإدارة بمراحله المختلفة أصبح غير قادر بسماته و خصائصه على الوقوف أمام تلك التحديات التكنولوجية و المعلوماتية و التكتلات المكتبية و غيرها ، من هنا ظهر فكر فلسفي جديد أطلق عليه إدارة الجودة الشاملة يقوم على الإيمان بأن الجودة العالية للخدمة وما يرتبط بها من رضا المستفيد يمثل مفتاح النجاح ، و السؤال الذي يطرح نفسه بشدة اليوم: أين موقع مكتباتنا الجامعية الجزائرية من هذه الفلسفة الجديدة و التي تحمل معها بالتأكيد أسرار و مفاتيح النجاح و التميز؟

وكخلاصة لما قلناه فإن الجودة قبل أن تكون شهادة فهي سلوك وثقافة على مستوى القائد والأفراد بل وعلى مستوى المكتبة ككل، والتفكير في تحقيق الجودة هو قرار استراتيجي بلا شك ويعتبر هذا النمط التفكيري الهادف مكسباً للإدارة وللمكتبة الجامعية وللمجتمع ولكن التفكير والرغبة والطموح لا يعني شيئاً البتة إذا لم يصاحبه استعداد وولاء وتضحية.

إن الحاجة اليوم ملحة إلى تحقيق الجودة الشاملة في حقل المكتبات و مرافق المعلومات وذلك بالتوجه الجاد نحو إدخال برامج إدارة الجودة الشاملة و التي تتعاظم أهميتها يوما بعد يوم إذ تعتبر وسيلة إستراتيجية لكسب رضى المستفيد مما ينعكس ايجابياً على نجاح المكتبة الجامعية وتبوأها مكانة مرموقة في ظل مجتمع المعرفة و الإعلام و الذكاء الإنساني.

يجب أن تصبح الجودة الشاملة هدفاً لكل المكتبات الجامعية الطموحة التي تترفع بنظرها عن مواقع أقدامها وتنظر إلى المستقبل المشرف بمنظور العصر وديناميكية اقتصاد المعرفة الحديث،ومن المؤكد أن أهم ما يميز نظريات ونظم وآليات الجودة الشاملة أنها تركز على مفهوم البقاء والاستمرار والتطوير من خلال استشراف آفاق المستقبل بدلاً من الرؤية المحدودة و القاصرة ولقد اثبت الواقع والتجربة أن الجودة الشاملة بمفهومها وأبعادها وأصولها العلمية والمهنية هي السلاح الذي يمكن التعامل بواسطته مع مستجدات العصر وتطوراته والذي سيساعد مؤسسات المعلومات بما فيها المكتبات الجامعية على كسب السباق و الرهان و من ثم التربع على قاعدة صلبة من شأنها أن تؤثر و تغير الكثير على صعيد العلم و المعرفة المستقبلية.

الملخص:

إن العصر الذي نعيشه اليوم تجوبه ثورات إدارية و تغييرات جذرية في الأوضاع و الأساليب و المفاهيم وكل ما يرتبط بها و يتفاعل معها من عوامل اقتصادية و سياسية و اجتماعية ، و لقد ألقت هذه التغييرات بضلالها على مؤسسات المعلومات و المكتبات و منها المكتبات الجامعية التي يفترض أن تكون متميزة باعتبارها أحد الروافد الهامة للبحث العلمي و الجامعة ككل ، وتعتبر الجودة من أهم هذه المفاهيم التي زاد الإهتمام بها عالميا منذ منتصف القرن الماضي بعد مرورها بعدة مراحل ساهمت كلها في تطوير هذا المفهوم إلى غاية بروز ما يعرف بإدارة الجودة الشاملة.

ورغم أن دخول الجودة في ميدان المكتبات و مرافق المعلومات جاء متأخرا نوعا ما مقارنة بباقي المجالات الأخرى إلا أنها استطاعت أن تحقق الكثير في عدة مكتبات عالمية و خاصة الجامعية منها كما لقيت اهتماما كبيرا من طرف المنظمات والجمعيات الدولية للتقييس و المتمثل في المواصفات والمعايير الخاصة بالجودة في المكتبات ومرافق المعلومات و هو ما ساعد هذه المؤسسات على تبني مدخل أو منهج الجودة دون أي تردد.

ولمعرفة مدى توفر عنصر الجودة في الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية من وجهة نظر المستفيدين فإنها تكون أمام حتمية قياس جودة الخدمات وذلك للتحقق من مدى مطابقة مستوى الخدمات المقدمة لاحتياجات و متطلبات المستفيدين،انطلاقا من هنا جاءت دراستنا هذه لرفع الستار عن واقع مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية و من ثم قياس جودة خدماتها المقدمة للمستفيدين و ذلك باستخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات و التوقعات ،أي مقارنة مستوى جودة الخدمة المكتبية المدركة من طرف المستفيدين و المقدمة لهم فعليا بمستوى جودة الخدمة المكتبية المتوقعة تجاه هذه الخدمات.

ولقد أفضت الدراسة إلى انخفاض مستوى جودة خدمات المكتبة نظرا لكون توقعات المستفيدين لجودة الخدمة المكتبية كانت مرتفعة عن ادراكاتهم لها وبالتالي انخفاض مستوى الأداء الشيء الذي يفرض على مكتبة الدكتور أحمد عروة تبني سياسة تغيير شاملة و ذلك بالاندماج في عصر الجودة الشاملة و هو التحدي الذي يواجه جميع مؤسسات المعلومات و المكتبات في العقود القادمة.

الكلمات المفتاحية:

جودة الخدمات،قياس،مكتبة الدكتور أحمد عروة،مقياس ،الإدراكات،التوقعات،تطبيق.

Résumé:

MOT CLÉS:

ABSTRACT :

KEY WORDS :